BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV, serta analisis yang dilakukan dengan menggunakan teori transparansi pelayanan publik menurut Dwiyanto (2006), maka dapat disimpulkan bahwa tingkat transparansi pelayanan dalam proses penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB (SKPI) jenjang Sekolah Dasar di Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Selatan ,sebagai berikut:

1) Tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan public
   Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan SKPI telah memiliki alur, mekanisme, dan prosedur yang jelas, mulai dari penerimaan berkas, verifikasi dan validasi dokumen, hingga penerbitan dan penyerahan SKPI kepada pemohon. Informasi mengenai persyaratan, waktu penyelesaian pelayanan, serta ketentuan biaya (gratis) telah disampaikan secara terbuka kepada masyarakat melalui papan informasi, media sosial, pihak sekolah, serta penjelasan langsung dari petugas pelayanan. Namun, dalam praktiknya masih terdapat kendala berupa miskomunikasi antarpetugas dan ketidakterbaruan sebagian informasi tertulis, yang berdampak pada pengalaman pemohon dalam proses pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa prinsip keterbukaan proses sebagaimana dikemukakan oleh Dwiyanto masih belum optimal terpenuhi.
2) Kemudahan masyarakat dalam memahami prosedur pelayanan
   Penelitian menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat terhadap prosedur SKPI pada umumnya terbantu oleh komunikasi langsung dengan petugas dan peran aktif pihak sekolah namun, masih belum optimal. Pemohon yang memperoleh pendampingan dari sekolah cenderung lebih mudah memahami prosedur dan persyaratan

pelayanan. Sebaliknya, pemohon dari sekolah yang sudah tidak beroperasi menghadapi kompleksitas prosedur yang lebih tinggi sehingga membutuhkan penjelasan yang lebih intensif. Penambahan persyaratan internal sebagai upaya pengamanan dan keabsahan dokumen, meskipun memiliki tujuan administratif yang jelas, masih berpotensi menimbulkan kebingungan apabila tidak disosialisasikan secara konsisten sejak awal kepada pemohon.

3) Aksesibilitas dan kemudahan informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan public

Hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi pelayanan SKPI telah tersedia melalui berbagai saluran, baik secara langsung maupun melalui media daring, yang menunjukkan bahwa sudah optimal. Sekolah berperan sebagai penghubung utama antara masyarakat dan pihak Suku Dinas dalam penyampaian informasi pelayanan. Namun, preferensi masyarakat yang lebih memilih datang langsung ke kantor pelayanan dibandingkan mengakses informasi digital menunjukkan bahwa optimalisasi media informasi daring masih perlu ditingkatkan. Selain itu, perlunya pemutakhiran informasi tertulis secara berkala menjadi penting untuk mencegah perbedaan pemahaman antar pemohon.

Untuk menjawab rumusan masalah penelitian, dapat disimpulkan bahwa transparansi dalam pelayanan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB jenjang Sekolah Dasar di Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Jakarta Selatan telah terlaksana secara cukup transparan berdasarkan tiga indikator Dwiyanto (2006), yaitu keterbukaan proses pelayanan, kemudahan pemahaman prosedur, serta aksesibilitas informasi pelayanan. Namun, transparansi tersebut masih bersifat belum sepenuhnya optimal, sehingga diperlukan penguatan pada aspek konsistensi penyampaian informasi, sinkronisasi internal antarpetugas, pembaruan dokumen informasi pelayanan, serta optimalisasi media informasi digital agar transparansi pelayanan publik dapat terwujud secara lebih efektif, merata, dan berkelanjutan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian mengenai tingkat transparansi pelayanan dalam proses penerbitan Surat Keterangan Pengganti Ijazah/STTB (SKPI) jenjang Sekolah Dasar di Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Kota Administrasi Jakarta Selatan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut.

5.2.1 Saran Praktis

a. Suku Dinas Pendidikan Wilayah II Jakarta Selatan disarankan untuk meningkatkan konsistensi penyampaian informasi antarpetugas, khususnya terkait persyaratan dan prosedur pelayanan SKPI, agar tidak menimbulkan perbedaan informasi bagi pemohon.
b. Pembaruan informasi pelayanan mengenai alur dan persyaratan SKPI perlu dilakukan secara berkala, baik pada papan informasi maupun media sosial resmi, guna meningkatkan keterbukaan proses pelayanan.
c. Pemanfaatan media informasi digital perlu dioptimalkan agar masyarakat dapat memperoleh informasi pelayanan secara mudah tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.
d. Peran sekolah dalam membantu penyampaian informasi pelayanan SKPI kepada masyarakat perlu terus diperkuat, terutama bagi pemohon yang sekolah asalnya masih beroperasi.

5.2.2 Saran Teoritis

a. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji transparansi pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan teori atau indikator lain sebagai pembanding guna memperkaya analisis.
b. Penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat memperluas objek dan ruang lingkup penelitian, baik pada jenjang pendidikan lain maupun jenis pelayanan publik yang berbeda, agar diperoleh gambaran transparansi pelayanan yang lebih komprehensif.