

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Inovasi PANDAWA sebagai bentuk pelayanan *online* dalam bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat dengan tujuan untuk memberi kemudahan dan mewujudkan pelayanan prima telah dievaluasi menggunakan teori *evaluasi Logic Models* oleh Wholey dkk. Hasil evaluasi menggunakan *logic model* dapat disimpulkan penerapan inovasi PANDAWA telah terlaksana dengan baik. Inovasi PANDAWA memberi dampak positif berupa efisiensi waktu dan biaya serta proses layanan yang efektif bagi masyarakat sebagai pengguna dan Dukcapil Pasaman Barat sebagai penyelenggara. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai permasalahan pada setiap variabel yang menyebabkan proses pelayanan menjadi terkendala sehingga masih ada masyarakat yang belum merasakan dampak positif dari inovasi ini. Pertama, aspek sumber daya yang masih mengalami kekurangannya pertama sumber daya manusia untuk petugas entri PANDAWA yang pada saat ini hanya 3 (tiga) dan petugas Administrator Data Base (ADB) hanya berjumlah 3 (orang) kedua posisi di atas mengalami kekurangan sumber daya manusia untuk memaksimalkan kinerjanya.

Kemudian sumber daya kemitraan yang masih kurang jelas terkait tupoksi kemitraan ini bagaimana dan tidak ada surat tugas yang diberikan oleh dukcapil kepada nagari terkait kemitraan ini. Sumber daya sarana prasarana terdapat permasalahan pada komputer untuk operator entri dan kondisi komputer

yang sering mengalami *error*. Begitu juga dengan pengadaan jaringan yang sering terganggu sehingga menghambat penyelesaian proses layanan. Kedua, aspek aktivitas terdapat kekurangan pada saat kegiatan difusi program PANDAWA yang dinilai kurang maksimal dan tidak dilakukan secara berkala sehingga informasi tersebut tidak diketahui oleh masyarakat secara menyeluruh.

Ketiga, aspek pengguna (masyarakat) kondisi masyarakat Kabupaten Pasaman Barat tentunya memberi pengaruh terhadap adaptasi mereka dengan pelayanan *online*. Masyarakat yang *variatif* dan kondisi wilayah yang masih terdapat blankspot menyebabkan terkendala dalam mengakses pelayanan PANDAWA ini. Keempat, aspek *output* lebih berorientasi kepada berapa banyak jumlah masyarakat yang mengakses PANDAWA dan dokumen adminduk yang diterbitkan PANDAWA setiap periodenya. Hasil penelitian peneliti, jumlah masyarakat yang mengakses PANDAWA tidak menentu (fluktuatif) hal ini disebabkan oleh dua kemungkinan bisa karena jumlah kebutuhan akan pelayanan pada saat itu dan bisa juga disebabkan telah diberlakukannya kembali pelayanan langsung pada tahun ini. Disamping itu jumlah dokumen adminduk yang diterbitkan selalu lebih sedikit dibandingkan jumlah masyarakat yang mengakses PANDAWA kondisi tersebut disebabkan oleh berbagai kendala dalam proses pelayanan.

Terakhir, aspek *short term outcome*, *intermediate*, dan *longer outcome* variabel ini mengarah kepada hasil dari inovasi PANDAWA dari jangka pendek sampai hasil jangka panjang. Hasil jangka pendeknya PANDAWA memberi kemudahan bagi masyarakat dan juga penyelenggara dalam melakukan pelayanan

adminduk. Sedangkan hasil jangka menengah dapat dilihat perbandingan jumlah akses adminduk pada saat pelayanan langsung dengan pelayanan *online*. Pada saat pelayanan online terjadi peningkatan akses layanan pada tahun 2023 artinya sebagian besar masyarakat merasa dimudahkan dengan hadirnya pelayanan *online* ini. Terakhir *longer outcome* sebagai suatu inovasi PANDAWA belum bisa mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat Pasaman Barat karena masih ada beberapa hal yang harus dievaluasi dan diperbaiki sehingga pelayanan *online* ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan mampu memberi kepuasan bagi masyarakat.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran perbaikan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menutupi kekurangan teori ini, peneliti merekomendasikan peneliti selanjutnya untuk mengkombinasikan teori logic model dengan teori lain yang membahas mengenai ukuran hasil jangka menengah dan jangka panjang yang sesuai dengan kebutuhan analisis peneliti.
2. Menambah jumlah petugas entri dan administrator data base (ADB) dengan kualifikasi pendidikan yang linear bertujuan untuk meningkatkan kinerja pelayanan.
3. Meningkatkan sarana pelayanan PANDAWA seperti pengadaan komputer yang memiliki kualitas terbaik untuk meminimalisir terjadinya error yang dapat menghambat proses pelayanan.

4. Mengajukan permohonan kepada Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Pasaman Barat untuk meningkatkan penguasaan jaringan pada Disdukcapil untuk menimalisir gangguan jaringan yang sering terjadi.
5. Memperjelas kemitraan yang telah dijalin dengan setiap nagari induk yang ada di Kabupaten Pasaman Barat mengenai tupoksi setiap nagari.
6. Meningkatkan sosialisasi terkait pelayanan PANDAWA baik itu secara langsung maupun melalui berbagai media sosial agar pelayanan PANDAWA dapat diketahui oleh semua masyarakat.
7. Membuat ketentuan yang jelas dan transparan tentang pelayanan langsung itu diperuntukkan hanya bagi masyarakat yang terkendala agar tidak mengurangi esensi pelayanan PANDAWA.
8. Sebelum mengagas suatu inovasi, maka terlebih dahulu menganalisis kondisi masyarakat dan daerah Kabupaten Pasaman Barat untuk mengetahui kebutuhan masyarakat terhadap inovasi yang telah direncanakan.

