

BAB VI PENUTUP

6.1.KESiMPLAN

Dari hasil temuan dan analisis yang dilakukan, penelitian ini memperoleh kesimpulan bahwa reformasi yang dilakukan dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah dilakukan dengan cukup baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang melakukan reformasi pelayanan tersebut melalui sebuah inovasi sistem Si Rancak. Dengan adanya aplikasi ini masyarakat bisa menikmati layanan kependudukan online dimanapun mereka berada tanpa harus datang langsung selama sudah mendaftar akun Si Rancak tersebut.

Pada variabel kelembagaan, terlihat bahwa reformasi dalam pelayanan administrasi kependudukan telah memenuhi karakteristik sebagai sebuah reformasi kelembagaan yang dinilai berdasarkan tiga karakteristik reformasi yang dikategorikan Yusriadi. Dengan adanya inovasi Si Rancak ini langkah-langkah dan proses pelayanan jadi lebih mudah bisa dilakukan disatu tempat dari awal sampai akhir dan bisa dilakukan dimanapun. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga menyediakan *web helpdesk* sebagai fasilitas untuk masyarakat bertanya apabila ada kesusahan dan masalah namun hanya bisa melalui *whatsapp*. Lalu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang juga melakukan kerja sama dengan *grab* untuk pengantaran dokumen bagi masyarakat yang mengajukan pelayanan terkait KTP walaupun kerjasama

tersebut tidak berlanjut di tahun berikutnya karena BKD menilai itu menimbulkan perbedaan antara kaya dan miskin.

Selanjutnya pada variabel sumber daya aparatur, untuk menunjang keberhasilan reformasi dalam pelayanan adminduk melalui inovasi Si Rancak ini Disdukcapil berupaya untuk meningkatkan kesiapan kerja pegawai dalam memberikan pelayanan dan menjawab keluhan yang dihadapi masyarakat. Hal ini dilakukan melalui bimbingan teknis di bawah BKPSDM, melakukan tes terlebih dahulu sebelum pegawai ditugaskan, serta melakukan monitoring secara *online* selama jam kerja.

Variabel sistem dan prosedur, reformasi dalam pelayanan adminduk yang dilakukan Disdukcapil sudah cukup baik. Metode atau langkah-langkah pelayanan menjadi lebih mudah dan cepat, terdapat *one day service* dalam pengurusan layanan yang diajukan walaupun sewaktu-waktu terkendala karena kekurangan sumber daya dalam pengerjaannya, amun untuk pelayanan terkait KTP itu SOP nya selesai dalam tiga hari kerja. Untuk transparansi pelayanan masyarakat bisa melihat proses pelayanan dan persyaratan pelayan dalam aplikasi yang sudah disediakan

6.2.SARAN

Dari pemaparan diatas, maka beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan oleh Disdukcapil Kota Padang dalam pelaksanaan

reformasi pelayanan adminduk agar lebih baik kedepannya, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Menyediakan fitur *live chat* dalam aplikasi Si Rancak sehingga akan lebih memudahkan masyarakat dan pengguna layanan untuk berkomunikasi terkait dengan permasalahan dan kendala yang dihadapi selama masyarakat melakukan pelayanan tersebut.
- 2) Menyediakan layanan *online* sepenuhnya tanpa harus ada lagi pengurusan layanan langsung sehingga lebih sesuai memudahkan masyarakat sesuai dengan tujuan digitalisasi yang dilakukan
- 3) Melakukan penambahan pegawai terkait dengan pengurusan pelayanan hal ini juga telah dimuat dalam laporan kinerja dan pertanggung jawaban tahun 2024.
- 4) Melakukan perbaikan *web* Disdukcapil Kota Padang kerana itu juga diperlukan untuk melihat informasi terkait dengan Disdukcapil seperti data LAKIP, buku profil dan dokumen lainnya.
- 5) Disarankan kepala dinas rutin melakukan evaluasi terkait pelaksanaan si rancak sebagai bentuk bahwa pelayanan digital yang diadakan Adalah suatu prioritas bukan sampingan