

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian mengenai Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program PALADO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok yang dianalisis menggunakan teori manajemen George R. Terry yang meliputi fungsi *planning*, *organizing*, *actuating*, dan *controlling*, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. *Planning* (Perencanaan)

Perencanaan dalam penyelenggaraan Program PALADO telah dilaksanakan dengan cukup baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok telah menetapkan tujuan program untuk memberikan kemudahan, kecepatan, efektivitas, dan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Perencanaan juga dilakukan melalui penyediaan sarana dan prasarana, penyiapan sumber daya manusia, penyusunan prosedur pelayanan, serta sosialisasi kepada masyarakat. Meskipun demikian, pemanfaatan Program PALADO oleh masyarakat masih belum optimal sehingga kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat masih perlu ditingkatkan.

2. *Organizing* (Pengorganisasian)

Fungsi pengorganisasian telah dilaksanakan melalui pembentukan struktur pelaksana yang jelas, pembagian tugas dan tanggung jawab sesuai dengan kompetensi serta tugas pokok dan fungsi masing-masing pegawai, serta pelaksanaan koordinasi antarpegawai dan antarbidang dalam

penyelenggaraan pelayanan. Selain itu, pegawai juga memperoleh bimbingan teknis untuk mendukung pelaksanaan tugasnya. Meskipun demikian, koordinasi dan komunikasi, terutama yang berkaitan dengan dukungan teknis aplikasi serta kerja sama dengan instansi terkait, masih perlu terus ditingkatkan agar pelaksanaan pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

3. *Actuating* (Pelaksanaan)

Pelaksanaan Program PALADO telah berjalan sesuai dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan, mulai dari pemeriksaan kelengkapan persyaratan, verifikasi data, hingga penerbitan dokumen administrasi kependudukan secara elektronik. Pemanfaatan teknologi informasi melalui Program PALADO telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Namun demikian, pelaksanaan program masih menghadapi beberapa hambatan, antara lain gangguan jaringan atau sistem, kesalahan dalam pengunggahan dokumen, serta masih rendahnya kemampuan sebagian masyarakat dalam menggunakan layanan berbasis digital. Hambatan tersebut diatasi melalui pendampingan petugas, komunikasi melalui WhatsApp, dan koordinasi antarpegawai sehingga pelayanan tetap dapat berlangsung.

4. *Controlling* (Pengawasan)

Pengawasan terhadap penyelenggaraan Program PALADO telah dilaksanakan melalui penanganan keluhan masyarakat, evaluasi program secara berkala, serta tindakan perbaikan terhadap berbagai kendala yang

ditemukan selama pelaksanaan pelayanan. Keluhan masyarakat dijadikan sebagai bahan evaluasi, sedangkan hasil evaluasi digunakan untuk menentukan langkah-langkah perbaikan, seperti pemberian arahan kepada petugas, peningkatan ketelitian dalam pelayanan, serta penyempurnaan prosedur pelayanan. Dengan demikian, fungsi pengawasan telah mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui Program PALADO secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, berdasarkan empat fungsi manajemen George R. Terry, penyelenggaraan Program PALADO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok telah dilaksanakan dengan **cukup baik**. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan peningkatan, terutama pada sosialisasi kepada masyarakat, penguatan infrastruktur teknologi informasi, peningkatan literasi digital masyarakat, serta optimalisasi koordinasi dan evaluasi secara berkelanjutan agar tujuan Program PALADO dapat tercapai secara lebih efektif.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok diharapkan dapat meningkatkan intensitas sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan Program PALADO melalui berbagai media informasi maupun kegiatan penyuluhan secara langsung. Selain itu, perlu

dilakukan peningkatan kualitas infrastruktur teknologi informasi, terutama dalam mengantisipasi gangguan jaringan maupun sistem, sehingga pelayanan administrasi kependudukan dapat berlangsung secara lebih optimal.

2. Bagi Pelaksana Program PALADO

Petugas pelaksana diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui komunikasi yang responsif, pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi, serta menjaga koordinasi antarpegawai agar setiap kendala pelayanan dapat diselesaikan secara cepat dan tepat.

3. Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan lebih aktif memanfaatkan Program PALADO sebagai alternatif pelayanan administrasi kependudukan secara daring dengan mempelajari prosedur pelayanan, mempersiapkan persyaratan sesuai ketentuan, serta memanfaatkan informasi yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok agar proses pelayanan dapat berjalan lebih lancar.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dengan menggunakan teori atau pendekatan lain, seperti efektivitas pelayanan, kualitas pelayanan publik, atau kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat mengkaji pengaruh pemanfaatan teknologi

informasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan sehingga dapat memberikan perspektif yang lebih luas dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital.

