

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Perkembangan teknologi internet tidak saja telah meningkatkan efisiensi, efektivitas dan percepatan pelayanan publik, tetapi juga telah memungkinkan debat- debat yang bersifat publik yang bertujuan untuk mendiskusikan, mengkritisi dan menganalisis keputusan politik dan tindakan administrasi public Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang pada saat melakukan pelayanan secara *online* masih belum berjalan dengan efektif dan belum maksimal dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, terbukti dari beberapa keterangan yang diberikan masyarakat serta keluhan yang juga cukup banyak terutama dari segi waktu penyelesaian yang cukup lama kurangnya kesiapan kepengurusan administrasi khususnya KTP yang jauh dari waktu penyelesaian yang semestinya dan gaya pemberian pelayanan dari petugas. Selain itu antrian yang tidak beraturan dan ditambah dengan masih banyak petugas yang lalai dan kurang disiplin dalam memberikan pelayanan. Dalam penerapan *e-government* tentu banyak yang dibutuhkan seperti: keahlian petugas dalam bidangnya masing-masing, cara komunikasi petugas, sarana dan prasarana inovasi pelayanan dilakukan untuk mendukung pelaksanaan *e-government* agar berjalan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan.

6.2. Saran

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang diharapkan dapat:

1. Untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, diharapkan lebih meningkatkan mutu pelayanan dan mengawasi kerja setiap petugas untuk menghindari rasa kecewa karena menunggu waktu penyelesaian yang tidak ada kepastian. Serta memastikan

petugas untuk selalu bersikap ramah serta disiplin dalam bekerja agar bisa menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga masyarakat merasa nyaman pada saat melakukan pelayanan.

2. Kemudian dapat memaksimalkan jam kerja operasional khususnya pada pelayanan *online* dikarenakan pelayanan ini hanya bisa diakses melalui *website* pada jam kerja saja dan harus lebih meningkatkan bentuk pelayanan kearah yang lebih baik serta memanfaatkan teknologi yang sudah ada.
3. Untuk peneliti selanjutnya, peneliti menyarankan agar dapat melanjutkan penelitian ini dengan pembahasan pada pelayanan secara *online* dalam kepengurusan bidang administrasi lain seperti Kartu Keluarga, Akta kelahiran, dan lainnya.

