

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan mengenai Efektivitas Interoperabilitas dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman yaitu cukup efektif. Efisiensi yang dihasilkan dalam proses pelayanan khususnya di Mal Pelayanan Publik telah mencapai sasaran. Namun ada beberapa hal yang menjadi titik permasalahan dalam kinerja pelayanan yaitu Sumber Daya Manusia (SDM). SDM yang dimaksud dalam pelayanan ini adalah pegawai atau petugas pelayanan. Kendala SDM sangat mempengaruhi tingkat pelayanan kepada masyarakat yang menyebabkan kualitas pelayanan menjadi berkurang. Hal ini menunjukkan walaupun kondisi pelayanan telah menunjukkan efisiensi, tetapi masalah SDM bisa teratasi dengan berbagai kebijakan agar pelayanan tetap dapat berjalan secara optimal dan inklusif.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan terhadap Efektivitas Interoperabilitas dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman dapat dibuktikan dengan teori utama yaitu teori efektivitas menurut Duncan dengan tiga indikator yaitu sebagai berikut:

1. Pencapaian Tujuan

Indikator pencapaian tujuan menunjukkan kurang efektif, hal tersebut dikarenakan pelayanan belum mencapai tujuan dan masih belum optimal pelayanannya. Penyebab dari belum tercapainya tujuan tersebut adalah karena pelayanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman masih tergolong baru dan pelayanan juga masih perlu dioptimalkan, terutama dalam aspek pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu aspek SDM juga mempengaruhi pelayanan, sehingga SDM dalam pelayanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik Sleman perlu dikembangkan dan ditingkatkan.

2. Integrasi

Indikator ini menunjukkan bahwa integrasi dalam pelayanan ini sudah efektif, hal tersebut ditunjukkan bahwa dalam pelayanan administrasi kependudukan sudah menggunakan satu sistem untuk input data kependudukan yaitu menggunakan

aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) milik Kemendagri.

3. Adaptasi

Indikator adaptasi dalam pelayanan ini sudah terbilang efektif, namun masih ada beberapa hal yang perlu disosialisasikan kepada masyarakat yaitu tempat dan jenis pelayanan. Pelayanan dibagi menjadi dua tempat yaitu pelayanan Pendaftaran Penduduk ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman dan pelayanan Pencatatan Sipil ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Masyarakat masih bisa melakukan pelayanan administrasi di dua pelayanan tersebut, meskipun ada beberapa hal yang perlu disosialisasikan, alasannya karena ada masyarakat yang terkadang kurang paham terkait sistem pelayanan administrasi kependudukan terutama di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman.

Hasil penelitian juga mengkaji interoperabilitas untuk mengukur sejauh mana efektivitas pelayanan dua tempat tersebut bisa dikatakan efektif. Indikator interoperabilitas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kompatibilitas sistem

Kompatibilitas sistem dalam pelayanan ini sudah berjalan baik. Berbagai fasilitas hardware dan software, jaringan, teknis jaringan sudah disediakan.

2. Kecepatan dan Efisiensi Pertukaran Data

Kecepatan dan efisiensi pertukaran data dalam pelayanan ini sudah terintegrasi kedalam satu sistem yaitu aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) milik Kemendagri, sehingga petugas jarang sekali menemukan kendala ketika melakukan pelayanan kepada masyarakat.

3. Akurasi dan Konsistensi Data

Akurasi dan konsistensi data menunjukkan data yang akurat dan aman, serta waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan tersebut tergolong cepat. Dukcapil menerapkan SOP dan visi-misinya yaitu pelayanan langsung jadi, sehingga akurasi waktunya cepat dan konsistensi datanya terjamin aman.

4. Aksesibilitas dan Ketersediaan Layanan

Aksesibilitas dan ketersediaan layanan dalam pelayanan ini ada dua yaitu pelayanan online dan offline. Data menunjukkan bahwa masyarakat lebih suka melakukan pelayanan offline dengan datang langsung ke Dukcapil atau ke MPP,

hal tersebut bukan tanpa alasan, karena ada beberapa faktor yang menyebabkan masyarakat lebih memilih pelayanan offline dibandingkan online. Pelayanan offline masyarakat dapat langsung tatap muka dan mendapatkan pelayanan secara fisik di instansi, sedangkan pelayanan online kadang masih memerlukan waktu untuk mendapatkan pelayanan dari petugas.

5. Tingkat Pemanfaatan

Masyarakat sangat merasakan dampak dengan adanya pelayanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik ini, hal tersebut karena dukungan penunjang fasilitas dan pelayanan yang efisien, sehingga tingkat pemanfaatan dapat dikatakan efektif.

6. Feedback Pengguna

Instansi telah melakukan survey kepuasan masyarakat dan hasilnya menunjukkan hasil yang maksimal. Berdasarkan hasil survey dari masyarakat yang disebar melalui kuisioner menunjukkan angka 85 yang mana angka tersebut menunjukkan masyarakat merasakan dampak yang positif dengan adanya pelayanan di Mal Pelayanan Publik.

7. Kualitas Layanan

Kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman masih menunjukkan hasil yang belum optimal, hal tersebut karena kendala di SDM atau petugas yang melayani masyarakat.

8. Keterlibatan Steakholder

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman menjadi wadah pelayanan bagi seluruh instansi di Kabupaten Sleman. Dengan fasilitas yang menunjang banyak instansi yang membuka pelayanan di MPP, sesuai dengan tujuannya yaitu menjadi tempat pelayanan satu pintu.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa di dalam penelitian ini Efektivitas Interoperabilitas dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman cukup efektif. Jika dilihat dari indikator Efektivitas menurut Duncan, dari ketiga indikator 2 diantaranya sudah efektif yaitu indikator integrasi dan adaptasi, namun 1 indikator belum efektif yaitu pencapaian tujuan. Sedangkan indikator interoperabilitas menurut ISO dari 8 indikator 7 diantaranya sudah efektif dan 2 indikator belum efektif. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa

penelitian ini sudah menjawab rumusan masalah terkait efektivitas dan interoperabilitas.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Kesimpulan, tantangan dan hambatan yang dihadapi dalam Efektivitas Interoperabilitas dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman, sebagai berikut:

1. Untuk pemerintah dan pegawai pelayanan yang memiliki tanggung jawab besar terhadap pelayanan kepada masyarakat dalam upaya menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. Pemerintah perlu mengoreksi kualitas pelayanan yang kurang baik dan melakukan perbaikan dari setiap evaluasi yang dilakukan supaya yang menjadi visi-misi instansi dapat terwujud.
2. Untuk Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sleman untuk melakukan evaluasi kinerja setiap instansi yang membuka pelayanan di MPP. Hal tersebut supaya apa yang menjadi visi dan misi dari MPP dapat terlaksana. Kualitas pelayanan dan aksesibilitas perlu ditingkatkan dengan cara sosialisasi kepada masyarakat melalui instansi dibawahnya seperti kecamatan atau kelurahan dalam bentuk bimtek, sehingga masyarakat tidak akan kebingungan ketika datang langsung ke Dukcapil atau Mal Pelayanan Publik.
3. Untuk pegawai tingkatkan koordinasi secara maksimal untuk mendapatkan kualitas layanan yang maksimal, sehingga complain dari masyarakat akan berkurang dan presentase kualitas layanan semakin baik.
4. Untuk peneliti selanjutnya, dapat dijadikan sumber referensi dan harapannya dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam terkait permasalahan yang akan diteliti.