

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian ini mengenai “Pelayanan Kependudukan melalui Aplikasi Salaman dalam Mewujudkan *Digital Government* di Kota Bandung” dapat dipaparkan sebagai berikut:

1. Program pelayanan kependudukan digital dilatar belakangi oleh pemikiran masyarakat bahwa pelayanan kependudukan terkesan ribet dan berbelit. Maka dari itu, tujuan adanya program ini adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan melalui konsep *digital government*. Adapun yang menjadi ruang lingkup pelayanan kependudukan digital adalah 1) Kartu Identitas Anak (KIA); 2) Perpindahan Penduduk; 3) Perbaikan Data; 4) Kartu Keluarga (KK); 5) Penduduk Non Permanen; 6) Akta Kelahiran; dan 7) Akta Kematian.
2. Penerapan pelayanan kependudukan melalui aplikasi Salaman berjalan baik. Adapun tahapan penerapannya dibagi kedalam tiga bagian utama yaitu: 1) Tahapan Perencanaan; 2) Tahapan Pelaksanaan, dan 3) Tahapan Evaluasi. Semua tahapan dalam penerapan pelayanan didasarkan pada kebutuhan masyarakat, karena pada dasarnya penerapan pelayanan kependudukan melalui aplikasi Salaman yang dilakukan Disdukcapil memiliki orientasi pada layanan masyarakat yang dikemas melalui kerangka *digital government*. Dengan begitu, maka Disdukcapil juga telah berupaya dalam mewujudkan prinsip *good governance* terutama dalam ranah pelayanan kependudukan.
3. Adanya aplikasi Salaman membantu memberikan kemudahan di masyarakat dalam hal pengurusan administrasi kependudukan. Hal ini dikarenakan pada pelaksanaan aplikasi Salaman disesuaikan dengan kebutuhan dan juga *trend* di masyarakat. Sehingga dengan adanya aplikasi Salaman sebagai inovasi pelayanan kependudukan digital dapat menciptakan layanan kependudukan yang lebih efektif dan efisien melalui konsep *digital government* serta melalui kemudahan penggunaannya dapat menciptakan masyarakat yang tertib administrasi kependudukan.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang menjadi faktor penentu keberhasilan program pelayanan kependudukan melalui aplikasi Salaman terdiri atas tiga faktor, yaitu: 1) Faktor Komunikasi; 2) Faktor Sumber Daya, dan 3) Faktor Masyarakat. Peranan penting komunikasi sebagai media penyampaian informasi dari penyelenggara layanan kepada masyarakat selaku penerima layanan, begitu juga dengan sumber daya yang berisi kualitas dan kuantitas dari pihak penyelenggara serta dukungan fasilitas dapat mempengaruhi pelaksanaan program. Lalu yang terakhir adalah faktor masyarakat yang harus memiliki kesadaran dan dukungan untuk ikut berperan aktif melalui partisipasi terhadap program ini dengan melakukan kolaborasi dengan berbagai pihak demi ketercapaian tujuan yang sebelumnya sudah dirumuskan.

5.2 Implikasi

1. Adanya program pelayanan kependudukan melalui aplikasi Salaman dapat membantu mengurangi antrian panjang di kantor maupun gerai Disdukcapil Kota Bandung. Sehingga harapan masyarakat terkait dengan layanan kependudukan yang mudah, terstruktur, tertib dan nyaman dapat dirasakan baik pelayanan kependudukan secara langsung di kantor dan gerai Disdukcapil maupun secara digital melalui aplikasi Salaman.
2. Penyelenggaraan program pelayanan kependudukan melalui Aplikasi Salaman merupakan bagian penting dari pembelajaran Pendidikan Kewarganegaraan. Hal ini dapat dikarenakan adanya suatu pelayanan yang baik merupakan salah satu yang menjadi harapan masyarakat, selain itu juga dengan adanya pelayanan yang baik, maka penilaian masyarakat terhadap pemerintahan akan baik (*good governance*).
3. Pelayanan kependudukan melalui aplikasi Salaman yang dapat mempermudah masyarakat Kota Bandung dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan dapat dijadikan contoh bagi kota atau kabupaten lain dalam menciptakan suatu layanan publik yang prima dalam artian efektif dan efisien dalam membantu masyarakat.
4. Adanya peranan berbagai elemen termasuk masyarakat dalam penerapan program pelayanan kependudukan melalui aplikasi Salaman memiliki

kontribusi terhadap materi Pendidikan Kewarganegaraan terutama pada materi administrasi publik. Dimana salah satunya dapat memacu adanya partisipasi dan tanggung jawab warga negara dalam penertiban administrasi kependudukan. Sehingga apa yang menjadi harapan dan tujuan dari Pemerintah Kota Bandung untuk menciptakan masyarakat yang tertib administrasi kependudukan dalam rangka untuk kebutuhan pembangunan daerah dapat tercapai dengan baik.

5.3 Rekomendasi

Sebagai upaya meningkatkan kesadaran dan juga partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi Salaman untuk pengurusan administrasi kependudukan, peneliti merumuskan beberapa rekomendasi yang harapannya dapat dijadikan sebagai tolak ukur dan juga bahan untuk evaluasi bagi berbagai pihak yang terkait dengan pelaksanaan program pelayanan kependudukan melalui aplikasi Salaman. Dengan adanya masukan yang dipaparkan harapan kedepannya adalah dapat terciptanya kualitas layanan kependudukan yang lebih baik lagi. Adapun rekomendasi yang diajukan oleh peneliti, sebagai berikut:

5.3.1 Bagi Disdukcapil Kota Bandung

1. Dalam penerapan pelayanan kependudukan melalui aplikasi Salaman harus lebih melibatkan masyarakat baik melalui diskusi, atau melalui penyerapan saran dan masukan yang masyarakat ajukan hal ini dilakukan agar dapat menghimpun harapan masyarakat.
2. Perlunya strategi inovasi dalam melakukan sosialisasi terkait dengan adanya inovasi pelayanan kependudukan digital melalui aplikasi Salaman yang dapat meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut untuk kebutuhan pemenuhan dokumen administrasi kependudukan.

5.3.2 Bagi Organisasi Perangkat Daerah

1. Seluruh organisasi perangkat daerah harus lebih kooperatif dan membantu dalam mensosialisasikan program pelayanan kependudukan melalui aplikasi Salaman, agar masyarakat lebih mengetahui dan memahami dan berujung masyarakat menggunakan aplikasi Salaman untuk melakukan pengurusan administrasi kependudukan.

5.3.3 Bagi masyarakat Kota Bandung

1. Masyarakat harus memiliki kesadaran akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan.
2. Meningkatkan antusias dan memberikan respon positif terkait dengan adanya berbagai inovasi yang dibuat oleh pemerintah. Selain itu diharapkan masyarakat dapat ikut berpartisipasi dalam keberlangsungan program tersebut, dan memberikan masukan positif demi terciptanya pelayanan yang lebih baik lagi.

5.3.4 Bagi Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan

1. Memperkaya kajian terkait dengan isu-isu yang ada di dalam kehidupan masyarakat, utamanya dalam kajian administrasi publik.
2. Dapat memberikan pemahaman bahwa yang menjadi kajian dari PKn tidak hanya soal pembelajaran, lebih luas dari itu juga terkait dengan isu-isu kontemporen yang terjadi di masyarakat yang harus juga di kaji demi dapat memberikan solusi nyata melalui telaah teoritisnya.

5.3.5 Bagi penulis Selanjutnya

1. Penelitian ini dirasa peneliti masih memiliki kekurangan, maka dari itu penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti secara lebih mendalam, sehingga dapat menyajikan hasil jawaban yang lebih akurat dan komprehensif.
2. Melakukan kajian isu-isu sosial terutama dalam bidang pelayanan publik di masyarakat secara lebih mendalam, hal ini tentunya dapat menjadi masukan bagi pemerintah selaku penyelenggara layanan. Dengan begitu dapat membantu dalam upaya menciptakan kualitas layanan publik yang lebih baik lagi.
3. Diharapkan dapat terus menyajikan terkait dengan jumlah data pengguna aplikasi Salaman, serta dapat mengidentifikasi apa saja yang menjadi faktor penent dalam mewujudkan *digital government* dan terciptanya masyarakat yang tertib administrasi kependudukan di kota Bandung.