

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

Berdasarkan temuan dan pembahasan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab IV, maka pada bab V ini penulis akan merumuskan beberapa kesimpulan sebagai intisari dari hasil penelitian ini. Pada bagian akhir, peneliti mengajukan implikasi dan rekomendasi kepada pihak terkait mengenai penelitian dengan judul implementasi pelayanan administrasi kependudukan di pusat perbelanjaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. Simpulan akan dipaparkan menjadi dua yaitu simpulan umum dan simpulan khusus untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian ini. Sedangkan implikasi merupakan pemaparan penulis mengenai dampak yang dihasilkan dari penelitian tersebut, dan rekomendasi ditunjukkan penulis untuk beberapa pihak terkait, sebagai berikut:

5.1 Simpulan

5.1.1 Simpulan Umum

Secara umum, implementasi program pelayanan Administrasi Kependudukan di *Bogor Trade Mall* dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Bogor sudah cukup baik. Hal tersebut karena tempat pelayanan yang didirikan lebih strategis dan mudah dijangkau sehingga pelayanannya terasa lebih efektif dan efisien. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator kualitas pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat selaku pengguna layanan kantor cabang Disdukcapil di *Bogor Trade Mall* dalam pemenuhan hak sipil bagi masyarakat akan kepemilikan dokumen kependudukan dan catatan sipil.

5.1.2 Simpulan Khusus

Di samping simpulan umum di atas, dapat diuraikan simpulan secara khusus dimana peneliti akan menyimpulkan menjadi beberapa poin, yakni:

- a. Pelaksanaan program pelayanan kantor cabang Disdukcapil di *Bogor Trade Mall* sudah berjalan sesuai tujuannya yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Mayoritas pengguna pelayanan merasa puas adanya layanan Adminduk di Pusat Perbelanjaan, karena layanan inovasi ini sangat memudahkan masyarakat dari segi jarak. Manfaat lain yang dapat dirasakan secara langsung oleh

pengguna layanan adalah pengadaan kantor cabang merupakan bentuk pelayanan jemput bola yang bertujuan mendekatkan pelayanan publik terhadap masyarakat sehingga pelaksanaan pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Sementara untuk kualitas pelayanan pada pelaksanaan program pelayanan Admindak di Kantor Cabang Disdukcapil BTM dilihat berdasarkan dapat lima dimensi yaitu, *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Berdasarkan hasil penelitian terkait dimensi lima dimensi tersebut, empat diantaranya telah memenuhi indikator pelayanan yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Sementara pada dimensi *tangibles* (bukti fisik) masih memiliki kekurangan sehingga pemberian pelayanan belum optimal dirasakan oleh masyarakat. Hal tersebut disebabkan lantaran kantor Disdukcapil BTM menyediakan toilet, papan alur prosedur dan terpisahnya konter pelayanan pengambilan dan pengajuan.

- b. Kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program pelayanan Administrasi Kependudukan di Pusat Perbelanjaan *Bogor Trade Mall*, yaitu: 1) anggaran pada program pelayanan Admindak di *mall* cukup mengeluarkan banyak biaya dalam hal penyewaan tempat. Hal tersebut dirasa berat sebab melalui program tersebut tidak samasekali mendapatkan pemasukan sehingga pembiayaan dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APDB) Kota Bogor. 2) pemahaman masyarakat yang belum mengerti tupoksi setiap bagian. Pengetahuan masyarakat yang kurang ini seringkali mengakibatkan operator disalahkan karena pencetakan dokumen kependudukan tidak dapat dilaksanakan ditempat yang sama. 3) sarana prasarana yang kurang menunjang yaitu tidak tersedianya toilet, papan alur prosedur pelayanan, belum ada pemisahan loket pengajuan dan pengambilan dokumen. 4) kondisi jaringan yang terkadang terputus sehingga menghambat proses pelayanan. 5) informasi yang kurang terkait waktu pelayanan kurang jelas sehingga tidak mengetahui pasti jam tutup kantor cabang Disdukcapil *Bogor Trade Mall*.
- c. Upaya yang dilakukan dalam menghadapi kendala pada Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pusat Perbelanjaan *Bogor Trade Mall* yaitu: 1) Pengalihan pelayanan kedalam *Mall* Pelayanan

Alma Nisaa Rahmatika, 2019

IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MASYARAKAT | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Publik sehingga seluruh pelayanan publik dapat terintegrasi dengan baik; 2) Peningkatan sarana dan prasarana aparatur untuk memaksimalkan pengadaan sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan yang berlangsung; 3) melakukan *maintenance* secara rutin terkait perangkat lunak serta jaringan internet; 4) melaksanakan penyuluhan dan sosialisasi terkait prosedur dan teknis pelaksanaan program pelayanan Disdukcapil BTM melalui berbagai sumber baik langsung maupun tidak seperti pada media sosial, media massa (cetak) maupun media elektronik; 5) pemberian pemahaman kepada masyarakat dalam menghadapi keluhan masyarakat.

5.2 Implikasi

Suatu penelitian yang telah dilakukan khususnya lingkungan Pendidikan yakni lingkungan masyarakat, maka simpulan yang ditarik memiliki beberapa implikasi. Maka implikasi dari penelitian ini yakni sebagai berikut:

5.2.1 Bagi Pemerintah Kota Bogor

Implikasi dari karya ilmiah ini, pengalaman membuktikan bahwa untuk mengembangkan kebijakan inovasi daerah bukan hanya dilakukan oleh pemerintah semata-mata, tetapi lebih banyak melibatkan peranserta dan partisipasi aktif seluruh komponen masyarakat dan dunia usaha. Oleh karena itu, pengembangan kebijakan inovasi daerah khususnya dalam pemberian pelayanan publik di Kota Bogor dilakukan dengan mengintegrasikan segenap komponen, sehingga berbagai prestasi yang telah diraih merupakan wujud dari hasil kerja sama yang telah dibangun selama ini.

5.2.2 Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor

Implikasi dari karya ilmiah ini dapat memberikan sumbangsih pemikiran mengenai implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Pusat Perbelanjaan *Bogor Trade Mall*, kendala serta upaya yang dihadapi dalam pengembangan *good governance* sehingga dapat dijadikan acuan sebagai bahan evaluasi. Karya ilmiah ini memberi manfaat sebagai langkah untuk meningkatkan kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor.

5.2.3 Bagi Masyarakat

Implikasi dari karya ilmiah ini dapat membuat masyarakat mengetahui program apa saja yang dimiliki Pemerintah Kota Bogor mengenai kebijakan inovasi daerah terkait kepemilikan dokumen kependudukan dan catatan sipil serta memberikan sumbangsih

pemikiran mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik melalui fasilitas yang dibangun oleh pemerintah.

5.2.4 Bagi Mahasiswa

Implikasi dari karya ilmiah ini mahasiswa mampu ikut terlibat dalam menyukseskan kebijakan atau program inovasi daerah Kota Bogor dengan cara berpartisipasi secara aktif dalam setiap pengembangan inovasi daerah yang dijalankan dan mampu memberikan informasi kepada lingkungan sekitar sehingga dapat terpenuhinya hak-hak sipil masyarakat demi mewujudkan penyelenggaraan pemerintah daerah yang mensejahterakan masyarakat.

5.3 Rekomendasi

Hasil penelitian, sebagai bahan rekomendasi dengan mempertimbangkan hasil temuan baik dilapangan, maupun secara teoritis, maka beberapa hal dapat menjadi bahan rekomendasi adalah sebagai berikut:

5.3.1 Bagi Pemerintah Kota Bogor

Disdukcapil sebagai lembaga yang telah melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat melalui kecamatan sebagai standar operasional program, namun realitas dilapangan sebagian besar masyarakat belum mengetahui secara spesifik mengenai pelaksanaan program, sehingga diperlukan sosialisasi dan tindakan lebih lanjut serta pihak-pihak yang sudah berkomitmen dibekali dengan bimbingan teknis mengenai program sehingga mereka dapat melakukan transformasi informasi dengan baik kepada masyarakat lainnya.

5.3.2 Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor

Hendaknya dapat memaksimalkan pelayanan publik dengan memanfaatkan ide-ide sebagai wadah dalam mewujudkan inovasi pelayanan. Mengoptimalkan penyelenggaraan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang berkualitas. Sebaiknya menambah program layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Bogor. Selain itu, hendaknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bogor meningkatkan proses sosialisasi terkait program layanan yang tersedia di Kantor Disdukcapil BTM kepada seluruh lapisan masyarakat.

5.3.3 Bagi Dosen atau Guru

Dosen atau guru memberikan pemahaman kepada mahasiswa atau peserta didik mengenai pengembangan kebijakan Inovasi Daerah disertai dengan contoh nyata di dalam kehidupan sehari-

hari agar tercipta penyelenggaraan pemerintah daerah yang baik melalui inovasi pelayanan yang dapat lebih mudah untuk dijangkau oleh masyarakat.

5.3.4 Bagi Mahasiswa

Mahasiswa harus lebih aktif mencari informasi mengenai pengembangan kebijakan Inovasi Daerah dengan cara mengadakan kajian mengenai keadaan Kota Bogor baik dalam organisasi himpunan/intrakampus maupun lingkup ektrakampus.

5.3.5 Bagi Masyarakat

Masyarakat harus terbuka terhadap informasi setiap kebijakan Pemerintah Kota Bogor mengenai pengembangan kebijakan inovasi daerah dengan cara masyarakat berinisiatif mencari informasi dari berbagai sumber yang berkaitan serta terpercaya dan turut serta membagikan informasi dengan masyarakat lain. Lebih lanjut, hendaknya masyarakat dapat menggunakan layanan yang disediakan Kantor Cabang Disdukcapil Kota Bogor di BTM karena akan sangat membantu dalam efektifitas dan kemudahan untuk mendapatkan berbagai pelayanan. Selain itu masyarakat harus berperan aktif dalam memanfaatkan program layanan dengan memberikan aspirasi berupa masukan dan saran.

5.3.6 Bagi Departemen

PKn FPIPS UPI Penelitian ini dapat menjadi sumber referensi bagi mahasiswa Departemen Pendidikan Kewarganegaraan yang tertarik meneliti pengembangan kebijakan Inovasi Daerah khususnya dalam pemenuhan hak sipil masyarakat melalui pendirian kantor pelayanan di ruang publik selaku salah satu bahan kajian dalam mata kuliah Kebijakan Publik. Lebih banyak melakukan kajian-kajian serta memberikan pemahaman yang lebih luas terhadap mahasiswa bukan hanya tentang pembelajaran saja, tetapi mengenai permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat sehingga dapat mencari solusi terbaik dalam mewujudkan seluruh inovasi daerah yang digagas oleh Kota Bogor.

5.3.7 Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Mengkaji lebih dalam isu atau permasalahan kebijakan pemerintah mengenai pengembangan kebijakan Inovasi Daerah khususnya pemenuhan hak sipil masyarakat melalui pendirian kantor pelayanan di ruang publik agar mengikuti proses pengawalan terhadap hal tersebut.

- b. Memperdalam informasi dan melakukan lebih banyak penelitian mengenai kebijakan pengembangan Inovasi Daerah khususnya pemenuhan hak sipil masyarakat terkait kepemilikan dokumen kependudukan dan catatan sipil agar dapat memberikan masukan yang berarti terhadap perbaikan kebijakan atau program tersebut.
- c. Melakukan analisis lebih dalam mengenai implikasi kebijakan pengembangan Inovasi Daerah khususnya pemenuhan hak sipil masyarakat terkait kepemilikan dokumen kependudukan dan catatan sipil baik terhadap pelaksana atau pemangku kebijakan maupun masyarakat pada umumnya.
- d. Mampu membantu dalam suksesi kebijakan pemerintah mengenai kebijakan pengembangan Inovasi Daerah khususnya pemenuhan hak sipil masyarakat terkait kepemilikan dokumen kependudukan dan catatan sipil.