

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penjelasan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan tentang Transformasi Sistem Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Transformasi sistem pelayanan penerbitan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta sudah cukup baik. Berikut alasan transformasi sistem pelayanan penerbitan akta kelahiran sudah cukup baik :
  - a. Pelaksanaan Transformasi sistem pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui program Sapu Kuwat dan aplikasi Dukcapil dalam Genggaman sudah berjalan dengan baik. Transformasi sistem pelayanan bertujuan memberikan pemerataan pelayanan, maksimalkan pelayanan dan memastikan keberlanjutan pelayanan yang variatif, cepat, tepat, dan akurat bagi masyarakat Kota Surakarta.
  - b. Penyelenggaraan program Sapu Kuwat sudah berjalan cukup baik. Kerja sama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dengan Kelurahan dan Fasilitas Layanan Kesehatan terkait sudah berjalan dengan baik. Dengan adanya kerja sama antar pihak dalam penyelenggaraan program Sapu Kuwat maka pelayanan dapat berjalan dengan cukup baik meskipun masih perlu

dimaksimalkan lagi misalnya sosialisasi tentang pelayanan ini yang dinilai masih kurang.

- c. Penyelenggaraan pelayanan melalui aplikasi Dukcapil dalam Genggaman dinilai masih kurang. Partisipasi dan antusiasme masyarakat yang kurang dan tidak adanya pendampingan dan sosialisasi mempengaruhi keberhasilan pelayanan melalui aplikasi Dukcapil dalam Genggaman ini.
- d. Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta sebagai penyelenggara sudah baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dinilai mempertanggungjawabkan tugasnya dengan baik sebagai penyelenggara, yang mana sudah disediakan pelayanan melalui program Sapu Kuwat di 54 (lima puluh empat) Kelurahan dan fasilitas layanan kesehatan terkait dan menyediakan aplikasi Dukcapil dalam Genggaman yang bisa diunduh di perangkat android sebagai media pendaftaran pembuatan akta kelahiran.
- e. Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta sebagai fasilitator transformasi sistem pelayanan penerbitan akta kelahiran dinilai masih kurang. Penyelenggaraan fasilitasi sistem pelayanan masih belum lancar, seringnya terjadi kesalahan teknis dan non teknis pada program Sapu Kuwat dan aplikasi Dukcapil dalam Genggaman.

- f. Koordinasi yang terjadi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dinilai sudah baik. Hal tersebut ditandai dengan adanya pelatihan dan pendampingan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta kepada petugas mitra kerja sama dalam menyelenggarakan pelayanan pembuatan akta kelahiran. Keterlibatan mitra kerja langsung dalam pelaksanaan transformasi sistem pelayanan penerbitan akta kelahiran menjadikan pelayanan semakin merata dan tersebar ke 54 Kelurahan dan Fasilitas Layanan Kesehatan terkait di Kota Surakarta sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat.
- g. Kerja sama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dan mitra kerja sama yakni Kelurahan dan Fasilitas Layanan Kesehatan terkait di Kota Surakarta dalam penyelenggaraan transformasi sistem pelayanan dinilai sudah baik. Hal tersebut ditandai dengan adanya persetujuan penggunaan kantor mereka untuk menjadi tempat pelayanan pembuatan akta kelahiran dan penggunaan fasilitas serta sarana prasarana pendukung seperti komputer dan jaringan internet sehingga dapat meningkatkan pemerataan pelayanan. Kemudian manfaat yang didapatkan oleh mitra pelayanan adalah semakin banyak masyarakat yang mendaftar

pembuatan akta kelahiran di mitra pelayanan maka akan semakin banyak jumlah pengunjung layanan mereka.

- h. Partisipasi masyarakat dinilai masih kurang. Hal tersebut terjadi karena kurangnya sosialisasi dan pendampingan terhadap masyarakat tentang adanya pelaksanaan transformasi sistem pelayanan penerbitan akta kelahiran dengan program Sapu Kuwat dan aplikasi Dukcapil dalam Genggaman di lingkungan Kelurahan mereka. Kemudian hal tersebut mempengaruhi kurangnya partisipasi masyarakat, pengakuan masyarakat pelayanan hanya disosialisasikan saat pemohon datang mendaftar saja.
- i. Pengguna/Konsumen dinilai masih kurang. Hal tersebut terjadi karena pelaksanaan transformasi sistem pelayanan penerbitan akta kelahiran dengan program Sapu Kuwat dan aplikasi Dukcapil dalam Genggaman di lingkungan Kelurahan belum pernah disosialisasikan dan diberikan pendampingan sebelum pelaksanaannya. Sehingga masyarakat sebagai pengguna/konsumen belum bisa memanfaatkan pelayanan dengan baik dan masih banyak kendala-kendala yang mereka hadapi. Ditambah lagi pelayanan langsung/pelayanan tatap muka yang selama ini menjadi andalan mereka dalam mengurus administrasi kependudukan sudah ditiadakan sehingga tidak ada lagi pilihan bagi mereka untuk memilih pelayanan yang sesuai dengan keinginan mereka.

- j. Respon yang terjadi dalam masyarakat juga masih kurang. Hal ini dikarenakan belum banyak masyarakat yang terlibat dan belum banyak masyarakat yang merasakan manfaat yang diberikan. Terjadinya hal tersebut akibat kurangnya sosialisasi dan pendampingan terhadap masyarakat itu sendiri sehingga masyarakat masih berspekulasi bahwa pelayanan ini belum cukup siap untuk menggantikan pelayanan langsung/pelayanan tatap muka.
- 2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Pendampingan dan Sosialisasi Transformasi Sistem Pelayanan Terhadap Masyarakat.
  - a. Kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan akta kelahiran dinilai masih kurang. Pelaksanaannya yang belum pernah disosialisasikan sebelumnya ditambah lagi kurangnya pendampingan terhadap masyarakat langsung menyebabkan keberadaan pelayanan ini masih kurang diketahui masyarakat banyak, hanya masyarakat yang mengajukan pendaftaran pembuatan akta kelahiran saja yang mengetahuinya, ditambah lagi kurangnya perhatian penyelenggara terhadap hal tersebut mempengaruhi kurangnya pengetahuan masyarakat tentang sistem yang baru ini.
  - b. Sumber daya manusia (SDM) juga mempengaruhi pelaksanaan transformasi sistem pelayanan penerbitan akta kelahiran dinilai masih kurang. Sistem Pelayanan

tersebut bersifat sangat baru bagi mereka dan belum pernah dilaksanakan sebelumnya, hal tersebut sangat berpengaruh terhadap keikutsertaan mereka didalam pelayanan, masyarakat yang diarahkan untuk menggunakan program Sapu Kuwat atau aplikasi Dukcapil dalam Genggaman masih kurang nyaman dengan pelayanan tersebut karena kurangnya pemahaman memanfaatkannya, dan kurangnya informasi mengenai sosialisasi tentang sistem pelayanan sangat mempengaruhi pengetahuan masyarakat.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian tentang Transformasi Sistem Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, maka berikut saran yang diajukan dalam penelitian ini, diantaranya :

### **1. Bagi Pihak Penyelenggara**

Diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta melakukan sosialisasi dan pendampingan dengan memanfaatkan peranan pegawai yang ada pada Seksi Kelahiran, Seksi Inovasi Pelayanan dan Seksi Kerja Sama untuk memberikan sosialisasi dan pendampingan langsung maupun melalui media sosial terhadap masyarakat yang hendak menerima pelayanan pembuatan akta kelahiran dengan transformasi sistem pelayanan penerbitan akta kelahiran di Kelurahan dan Fasilitas Layanan Kesehatan terkait, sehingga

dengan adanya sosialisasi dan pendampingan pelaksanaan transformasi sistem pelayanan penerbitan akta kelahiran dapat lebih maksimal dan berkelanjutan.

2. Bagi Pihak Penyelenggara

Diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta melalui peranan Pejabat Fungsional ADB (Administrator Database Kependudukan) dan pegawai pada Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi untuk memfasilitasi pelaksanaan transformasi sistem pelayanan penerbitan akta kelahiran di Kelurahan dan Fasilitas Layanan Kesehatan terkait dan aplikasi Dukcapil dalam Genggaman dengan menyediakan formulir online untuk mengisi persyaratan pelayanan, menyediakan halaman untuk menulis atau mengunggah pernyataan pemohon apabila diperlukan pernyataan untuk kasus tertentu seperti kehilangan dokumen kependudukan dan sejenisnya, sehingga dengan adanya fasilitas pelayanan yang baik pelayanan pembuatan akta kelahiran dapat dilakukan secara maksimal dan berkelanjutan.

3. Bagi masyarakat

Diharapkan masyarakat Kota Surakarta turut berpartisipasi dan mendukung pelaksanaan transformasi sistem pelayanan penerbitan akta kelahiran dengan menggunakan pelayanan melalui program Sapu Kuwat dan aplikasi Dukcapil dalam Genggaman yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Surakarta, sehingga dengan adanya partisipasi masyarakat pelaksanaan transformasi sistem pelayanan penerbitan akta kelahiran dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat Kota Surakarta.

4. Bagi masyarakat

Diharapkan masyarakat Kota Surakarta sebagai pengguna/konsumen supaya dapat menggunakan pelayanan program Sapu Kuwat dan aplikasi Dukcapil dalam Genggaman sebagai sarana pelayanan pembuatan akta kelahiran, sehingga dengan adanya peranan masyarakat sebagai pengguna/konsumen pelaksanaan transformasi sistem pelayanan penerbitan akta kelahiran dapat berguna bagi masyarakat Kota Surakarta.

5. Bagi Masyarakat

Diharapkan masyarakat Kota Surakarta sebagai responden pelayanan supaya dapat memberikan respon dan tanggapan yang baik terhadap pelaksanaan transformasi sistem pelayanan penerbitan akta kelahiran dengan cara menggunakan program Sapu Kuwat dan aplikasi Dukcapil dalam Genggaman sebagai sarana pembuatan akta kelahiran, sehingga dengan adanya respon dan tanggapan yang baik dari masyarakat dapat mempengaruhi maksimal dan keberlangsungan pelaksanaan transformasi sistem pelayanan penerbitan akta kelahiran di Kota Surakarta.

6. Bagi Masyarakat

Diharapkan adanya kesadaran masyarakat Kota Surakarta akan pentingnya keberadaan pelayanan melalui program Sapu Kuwat dan aplikasi Dukcapil dalam Genggaman sebagai sarana pembuatan akta kelahiran, sehingga dengan adanya kesadaran masyarakat dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat akan keberadaan pelaksanaan transformasi sistem pelayanan penerbitan akta kelahiran di Kota Surakarta.

7. Bagi Masyarakat

Diharapkan masyarakat Kota Surakarta dapat mengenal, memahami, dan memanfaatkan pelayanan pembuatan akta kelahiran yaitu program Sapu Kuwat dan aplikasi Dukcapil dalam Genggaman yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, sehingga Sumber Daya Manusia (SDM) yaitu masyarakat itu sendiri dapat memberikan pengaruh terhadap keberlangsungan transformasi sistem pelayanan penerbitan akta kelahiran di Kota Surakarta.