

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan dari penelitian yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Klampid New Generation (KNG) di Kelurahan Airlangga Kecamatan Gubeng Kota Surabaya” adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan dalam pelayanan melalui program Klampid New Generation sudah efektif dilihat dari alur ataupun prosedur yang sangat mudah dalam pengurusan administrasi kependudukan, cukup mendaftar dan melengkapi persyaratan melalui aplikasi Klampid New Generation dan mengambil ke kecamatan setelah berkas sudah jadi.
2. Keterbukaan dalam pelayanan melalui program Klampid New Generation sudah efektif dilihat dari sosialisasi yang dilakukan melalui berbagai cara yakni brosur, radio dan juga melalui karangtaruna RT dan RW.
3. Ekonomis dalam pelayanan melalui program Klampid New Generation sudah efektif, dilihat dari tanpa adanya pungutan biaya dalam pengurusan administrasi kependudukan dan juga tidak adanya petugas yang meminta tambahan biaya kepada masyarakat.
4. Keadilan yang Merata dalam Pelayanan melalui program Klampid New Generation sudah efektif, dilihat dari pengakuan masyarakat yang tidak dibedakan selain itu juga dikarenakan pelayanan yang berbasis online sehingga

sangat tidak mungkin untuk melakukan perlakuan yang berbeda terhadap para pemohon.

5. Kepastian waktu dalam pelayanan melalui program Klampid New Generation belum dilakukan secara efektif, dilihat dari waktu penyelesaian pelayanan yang belum sesuai dengan ketentuan peraturan yang ada yaitu selama 3 hari setelah semua persyaratan lengkap, tetapi pada kenyataannya penyelesaiannya sampai dengan 7-10 hari.

Kesimpulan yang dapat penulis sampaikan adalah pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Klampid New Generation sudah cukup efektif dilihat dari kriteria yang disampaikan oleh Mahmudi (2007: 136-137), dari kelima kriteria yang ada hanya satu kriteria yang masih memerlukan perhatian dari pemerintah yakni kepastian waktu yang belum sesuai dengan peraturan yang ada.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka penulis memberikan saran dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan melalui program Klampid New Generation

1. Petugas Kecamatan perlu memberikan pengarahan khusus kepada masyarakat dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat lebih sering, agar cakupan masyarakat yang memahami adanya KLampid New Generation semakin luas. Seperti memberikan pelatihan khusus di setiap RT dan RW dengan memberikan perwakilan petugas yang ahli dalam bidang

Teknologi Informasi dalam mengatasi masalah masyarakat yang GapTek (Gagap Teknologi)

2. Sistem alur pelayanan dalam program Klampid New Generation perlu adanya peningkatan untuk tercapainya efektivitas terutama dalam kepastian waktu dalam pelayanan. Dari alur pelayanan tersebut yaitu verifikasi data pendaftar online, pegawai kelurahan harus memverifikasi dengan benar supaya setelah dikirimkan ke Dispendukcapil bisa langsung terverifikasi dan tidak kembali lagi ke Kecamatan, karena hal ini memperlambat proses pelayanan.