

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan terkait Implementasi Program Paket Hemat (PaHe) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Adapun kesimpulan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Faktor komunikasi belum sepenuhnya mempengaruhi keberhasilan Implementasi Program Paket Hemat (PaHe) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Sosialisasi sudah dilakukan dengan baik namun belum merata di setiap kelurahan yang ada di Surabaya dan belum terjadi konsistensi prosedur antara kelurahan dan Dispendukcapil karena masyarakat masih bingung dalam proses administrasi yang berlaku.
2. Faktor sumber daya belum sepenuhnya mampu mempengaruhi keberhasilan karena staff tidak memberikan informasi yang jelas dan fasilitas yang belum memadai yaitu mesin fotocopy yang tidak berfungsi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.
3. Faktor disposisi belum sepenuhnya mampu mempengaruhi keberhasilan karena sikap dari petugas yang kurang ramah terhadap pemohon yang sedang melakukan pengurusan akta kelahiran maupun akta kematian atau komplain di Kantor Dispendukcapil dan intensitas respon khususnya dalam call center

melalui Whatsapp yang awalnya direspon tetapi untuk pelaporan selanjutnya tidak ada respon bahkan tidak ada tindak lanjut.

4. Faktor struktur birokrasi belum sepenuhnya mempengaruhi keberhasilan karena waktu penyelesaian melebihi SOP yang berlaku yaitu 7 hari kerja dan Kartu Keluarga (KK) yang ada barkodenya, Nomor Induk Kependudukan (NIK) tidak bisa dibuka atau terblokir semua sehingga membuat masyarakat mengalami kesulitan apabila akan melakukan registrasi atau kepengurusan yang lain.
5. Implementasi Kebijakan Program Paket Hemat cukup berhasil, namun masih ada yang perlu ditingkatkan yaitu konsistensi prosedur, staff memberikan informasi yang jelas dan fasilitas yang belum memadai, sikap petugas yang kurang ramah dan intensitas respon khususnya call center yang tidak ada tindak lanjut, waktu penyelesaian melebihi SOP yang berlaku serta NIK tidak bisa dibuka atau terblokir.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil, pembahasan, dan kesimpulan penelitian, maka yang dapat disarankan adalah :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta kelurahan lebih meningkatkan konsistensi prosedur dalam proses administrasi agar masyarakat dapat memahami dengan jelas dan sosialisasi dilakukan secara merata.
2. Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam memberikan informasi haruslah jelas agar dapat menyamakan persepsi dalam menyampaikan pengurusan terkait administrasi kependudukan, agar semua

program dari pemerintah dapat dipahami oleh masyarakat khususnya Program Paket Hemat dan lebih memperhatikan pula terkait pembaruan terhadap fasilitas yang belum memadai.

3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu memperhatikan sikap dan intensitas tanggapan untuk penyelesaian terbaik dalam permasalahan masyarakat.
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lebih menekankan waktu penyelesaian pengurusan sesuai dengan SOP yang berlaku dan perlu meninjau kembali perihal Kartu Keluarga yang bersertakan barcode untuk melepas blokir pada Nomor Induk Kependudukan (NIK), hal tersebut akan mempermudah masyarakat untuk melakukan registrasi dan pengurusan lain.