

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis peneliti dan temuan di lapangan yang disesuaikan dengan 3 (tiga) elemen optimalisasi dari Siringoringo (2005) beserta sasaran kajian didalamnya, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

##### **1. Tujuan**

Optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi berbasis website POS KETANMU di Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto yang ditinjau dari elemen tujuan dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik. Hal demikian ditunjukkan dengan hasil yang mengarah pada peningkatan pelayanan sesuai dengan tujuan utama dilakukan optimalisasi yang dibuktikan dengan meningkatnya jumlah kepemilikan dokumen kependudukan dan diikuti dengan peningkatan capaian pada nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto. Kemudian, optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi berbasis website POS KETANMU juga mampu mengatasi permasalahan pelayanan dengan meminimalisir waktu dan memangkas jauhnya jarak antara tempat tinggal masyarakat dan kantor pelayanan.

##### **2. Alternatif Keputusan**

Optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto melalui adanya aplikasi berbasis website POS KETANMU telah menjadi alternatif keputusan yang efektif dan efisien

dengan kerugian terkecil. Hal demikian ditunjukkan dengan langkah Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto yang memperhatikan keterbatasan kondisi masyarakat dalam penggunaan teknologi digital melalui dibuatnya program tersendiri/khusus yakni TEMAN DILAN dan tetap menyediakan layanan *offline* yang bekerja sama dengan kantor kecamatan dan kantor desa karena tidak semua jenis kepengurusan dokumen kependudukan dapat dilakukan secara *online*. Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto dalam melakukan optimalisasi pelayanan juga telah memperhatikan kondisi masyarakat melalui tersedianya akses internet yang merata sehingga tidak ada lagi area *blind spot* di Kabupaten Mojokerto. Kemudian, diadakannya sosialisasi langsung dan sosialisasi tidak langsung untuk mengenalkan keberadaan aplikasi POS KETANMU juga sekaligus membuat jumlah pengajuan secara *online* mulai mendominasi sehingga turut mengefisienkan kinerja petugas karena pelayanan secara *online* tidak perlu mengeluarkan banyak tenaga. Namun untuk sosialisasi yang disampaikan secara langsung kepada masyarakat masih belum pernah dilakukan, selama ini sosialisasi secara langsung hanya diberikan kepada beberapa instansi saja seperti Kantor Urusan Agama (KUA), POLRES, rumah sakit, kantor kecamatan, dan perangkat desa.

### 3. Sumber Daya Yang Dibatasi

Optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi berbasis website POS KETANMU di Dispendukcapil Kabupaten Mojokerto jika dilihat dari elemen sumber daya yang dibatasi masih belum berjalan dengan baik. Meskipun jumlah pegawai yang terkait dengan pengelolaan aplikasi berbasis

website POS KETANMU sudah mencukupi bahkan kegiatan pelatihan bagi para pegawai juga sudah rutin dilakukan, disisi lain masih didapati kekurangan dari sarana prasarana teknologi pendukung pelayanan yakni unit komputer yang sudah cukup dan terbatasnya perangkat jaringan internet.

Dengan demikian, optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Pelayanan *Online* Sistem Kependudukan Tanpa Ketemu (POS KETANMU) di Dpendukcapil Kabupaten Mojokerto sudah dapat dikatakan berjalan dengan baik. Dari ketiga elemen optimalisasi yang digunakan yakni tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi hanya terdapat 1 (satu) elemen yang mengalami kekurangan yaitu sumber daya yang dibatasi. Namun kekurangan tersebut tidak sampai menghentikan jalannya pemberian pelayanan administrasi kependudukan.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang sebelumnya telah dijabarkan, saran yang dapat peneliti berikan terkait optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi POS KETANMU di Dpendukcapil Kabupaten Mojokerto sebagai berikut:

1. Melakukan pendampingan langsung untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan yang kini menggunakan teknologi digital.
2. Menambah fasilitas pendukung pelayanan yang mengalami kekurangan agar kedepannya tidak menghambat proses pemberian layanan administrasi kependudukan.