

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

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

1. Tujuan

Secara keseluruhan, optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui platform PLAVON di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo ditinjau dari elemen tujuan telah berjalan secara optimal. Hal ini tercermin dari keberhasilan pencapaian target strategis yang ditandai dengan meningkatnya kuantitas kepemilikan dokumen kependudukan serta tren positif pada nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Selain itu, implementasi PLAVON terbukti menjadi solusi konkret dalam mengatasi hambatan pelayanan konvensional melalui efisiensi waktu proses dan pemangkasan jarak geografis bagi masyarakat.

2. Alternatif Keputusan

Optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui platform PLAVON di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo merupakan wujud alternatif keputusan yang minim resiko. optimalisasi ini tercermin dari mengakomodasi keterbatasan digital masyarakat serta sinergi layanan offline di tingkat kecamatan dan desa. Sosialisasi yang dilakukan secara

menyeluruh di seluruh wilayah Kabupaten Sidoarjo turut memperkuat keberhasilan transisi digital ini. Meskipun sosialisasi melalui media sosial telah berhasil meningkatkan dominasi pengajuan dokumen secara daring dan mengefisienkan beban kerja petugas, aspek sosialisasi langsung masih memerlukan perluasan jangkauan. Hingga saat ini, sosialisasi juga melibatkan beberapa lembaga seperti kerjasama dengan rumah sakit, Kecamatan, Kelurahan dan juga Universitas.

3. Sumber Daya Yang Dibatasi

Secara komprehensif, optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui platform PLAVON di Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo telah berjalan secara optimal, meskipun pada elemen sumber daya yang dibatasi masih ditemukan beberapa kendala teknis. Dari sisi sumber daya manusia, kuantitas petugas dan kualitas kompetensi melalui pelatihan rutin telah terpenuhi dengan baik. Namun, optimalisasi ini masih terhambat oleh keterbatasan sarana prasarana, khususnya pada kondisi unit komputer yang usang serta cakupan perangkat jaringan internet yang belum memadai.

Dengan demikian, dari ketiga instrumen optimalisasi yang dianalisis yakni tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi hanya satu elemen yang belum mencapai taraf maksimal. Kendala pada aspek sumber daya tersebut terbukti tidak menjadi hambatan yang signifikan (*debilitating*) terhadap kontinuitas pelayanan, sehingga secara keseluruhan, optimalisasi PLAVON tetap dapat dikategorikan sebagai inovasi pelayanan publik yang berhasil meningkatkan efisiensi administrasi kependudukan di Kabupaten

Sidoarjo.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah dijabarkan sebelumnya, maka saran yang dapat peneliti berikan terkait optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui website PLAVON pada Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo sebagai berikut :

1. Pemerintah Kabupaten Sidoarjo perlu menyediakan fasilitas pojok digital berupa komputer dan akses internet (Wi-Fi) gratis di setiap balai desa sebagai sarana pendukung bagi masyarakat, khususnya yang memiliki keterbatasan akses internet, agar dapat memanfaatkan layanan Website PLAVON secara lebih mudah dan merata.
2. Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo perlu meningkatkan transparansi pelayanan dengan menampilkan estimasi waktu penyelesaian dokumen pada akun pengguna Website PLAVON. Apabila terjadi keterlambatan, sistem sebaiknya memberikan informasi mengenai penyebab keterlambatan sehingga masyarakat memperoleh kepastian pelayanan dan dapat meminimalkan potensi kesalahpahaman
3. Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo perlu melakukan pemeriksaan kelayakan perangkat komputer secara berkala serta menerapkan pemeliharaan rutin terhadap perangkat keras dan jaringan internet. Upaya ini bertujuan untuk menjaga kelancaran operasional Website

PLAVON dan mengurangi gangguan pelayanan, terutama pada saat jumlah permohonan sedang tinggi