

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari bab pembahasan dapat diambil kesimpulan mengenai Implementasi Program Disediakan *Go Online* (GOOL) dalam memberikan kemudahan akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil di tengah pandemi Covid-19 di Kota Probolinggo yaitu

1. Komunikasi (*Communications*)

Komunikasi dalam Implementasi Program Disediakan *Go Online* (GOOL) dalam memberikan kemudahan akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil di tengah pandemi Covid-19 di Kota Probolinggo, secara intens, jelas, dan konsisten dalam memberikan informasi mengenai program GOOL. Sosialisasi dilakukan mulai di tingkat kecamatan, semua OPD, instansi vertikal di lingkungan Pemkot Probolinggo, instansi swasta, stakeholder, hingga masyarakat umum.

2. Sumber daya (*Resources*)

Sumberdaya dalam Implementasi Program Disediakan *Go Online* (GOOL) dalam memberikan kemudahan akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil di tengah pandemi Covid-19 di Kota Probolinggo sudah terpenuhi, mulai dari kemampuan sumber daya

manusia, dispendukcapil berupaya dalam pemenuhan tersebut diantaranya melalui analisis jabatan, analisa kebutuhan pendidikan dan pelatihan, serta pendidikan dan latihan baik fungsional, struktural maupun teknis. Fasilitas pendukung sudah terpenuhi seperti komputer, printer, database, dll, sehingga tidak menimbulkan kendala dalam pelaksanaan Program Dispendukcapil Go Online (GOOL). Sampai perkembangan program yang terus menuju ke arah yang lebih baik.

3. Sikap (*Dispositions* atau *attitudes*)

Sikap dalam Implementasi Program Dispendukcapil *Go Online* (GOOL) dalam memberikan kemudahan akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil di tengah pandemi Covid-19 di Kota Probolinggo sudah baik mulai dari persepsi pelaksana yaitu staf pegawai maupun masyarakat yang memberikan dukungan dan respon yang baik terkait program GOOL sehingga memberikan kemudahan dalam mendapatkan dan memberikan pelayanan. Hal tersebut juga merupakan bentuk dari respon masyarakat yang saat ini program GOOL terus berjalan yang terus melakukan inovasi demi kenyamanan masyarakat untuk mendapatkan kemudahan akses dalam mendapatkan pelayanan. Sedangkan pada tindakan pelaksana baik staf pegawai maupun masyarakat sudah sesuai dengan instruksi MENDAGRI No. 470/837/SJ tentang gerakan Indonesia sadar administrasi kependudukan.

4. Struktur birokrasi (*Bureaucratic structure*)

Struktur birokrasi dalam Implementasi Program Dispendukcapil *Go Online* (GOOL) dalam memberikan kemudahan akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil di tengah pandemi Covid-19 di Kota Probolinggo dalam pemberian pelayanan sudah sesuai dengan standart operasional (SOP) dan pembagian tugas yang sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan mulai dari petugas verifikasi, operator, kasie kelahiran dan pelayanan sipil, kabid, dan petugas pengambilan berkas.

B. Saran

Saran yang peneliti dapat berikan selama melakukan penelitian di Dispendukcapil Kota Probolinggo terkait Implementasi Program Dispendukcapil *Go Online* (GOOL) dalam memberikan kemudahan akses layanan kependudukan dan pencatatan sipil di tengah pandemi Covid-19 di Kota Probolinggo yaitu

1. Lebih ditingkatkan lagi dan melakukan pemeliharaan jaringan SIAK sehingga dapat mengurangi terjadinya gangguan dalam mengakses layanan Program Dispendukcapil *Go Online* (GOOL).
2. Perlu memberikan kemudahan akses pelayanan melalui keluhan masyarakat, karena kesadaran masyarakat untuk mngupdate dokumen kependudukan dan catatan sipil masih kurang.
3. Sarana penunjang pelayanan yang dilengkapi dengan penyediaan akses untuk penyandang disabilitas atau difabel.