

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil peneleitian yang dilakukan, peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Efektifitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digi (Godigi) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo

- a. Pencapaian Tujuan, Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya dalam mencapai tujuan yang harus dipandang sebagai suatu proses. Program GODIGI merupakan aplikasi online yang dapat mempermudah masyarakat untuk melayani pemberkasan dokumen karena dengan adanya program tersebut masyarakat tidak perlu mengantri sampai 5 jam cukup tunggu dirumah dan berkas yang diajukan ketika selesai akan diantarkan oleh pegawai capil.
- b. Tersedianya Sumber Daya, Pihak pemerintah melakukan pertemuan dengan perwakilan masyarakat perkelurahan atau per desa untuk menginformasikan program GODIGI supaya masyarakat lebih mengetahui apa saja persyaratan yang dibutuhkan ketika membuat Akte/KK/KTP secara online, bahwa pembuatan kartu keluarga pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo memiliki prosedur yang sederhana.
- c. Proses internal, Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap

organisasi, kegiatan ataupun program. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Kejelasan strategi pencapaian tujuan Program GODIGI, telah diketahui bahwa strategi yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan. Penyusunan program GODIGI yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.

- d. Kepuasan anggota, Dalam Program GODIGI pegawai melakukan survei 6 bulan sekali atau 1 tahun sekali untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat mengenai program tersebut. Dengan adanya survei pegawai capil akan mengetahui apa saja yang harus diperbarui dalam program tersebut. Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani masyarakat kerjasama antar pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan kartu keluarga pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tergolong memuaskan dengan persentase 53%. Hal ini disebabkan karena komunikasi yang terjalin antar pegawai terjalin dengan baik

penempatan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo sudah tergolong memuaskan dengan persentase 47%.

2. Faktor Yang Mempengaruhi Efektifitas Pelayanan Administrasi Kependudukan

- a. Waktu, Pengertian Jam Kerja merupakan bagian dari empat faktor organisasi yang merupakan sumber potensial dari stres para karyawan di tempat kerja . Davis dan Newstrom menyatakan adanya beberapa karakteristik pekerjaan dan lingkungan kerja yang mengandung stres kerja yang salah satunya adalah terbatasnya waktu dalam mengerjakan pekerjaan. Jam kerja normal umumnya diartikan hari kerja dengan jam tersisa untuk rekreasi dan istirahat. Karyawan biasanya mempunyai kemampuan normal menyelesaikan tugas kantor / perusahaan yang dibebankan kepadanya, kemampuan berkaitan dengan keahlian, pengalaman, dan waktu yang dimiliki. Dalam kondisi tertentu , pihak atasan seringkali memberikan tugas dengan waktu yang terbatas . Akibatnya karyawan dikejar waktu untuk menyelesaikan tugas tepat waktu sesuai yang ditetapkan atasan. Keakuratan kutipan pembuatan Kartu Keluarga yang diterbitkan bebas dari kesalahan penulisan nama, tanggal lahir dan lain-lain belum memuaskan lebih

mendominasi. Sehingga dapat diasumsikan bahwa keakuratan penerbitan kartu keluarga belum memuaskan.

- b. Tugas. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 memberikan hak otonomi yang lebih besar kepada pemerintah daerah, kabupaten, dan kota. Oleh karena itu, ketersediaan data kependudukan di semua tingkat administrasi pemerintah menjadi faktor kunci keberhasilan program-program pembangunan. Kota Probolinggo sebagai salah satu kabupaten/kota di Indonesia yang melaksanakan program berbasis online atau secara daring telah masuk sebagai daerah rintisan Sistem Administrasi Kependudukan pada tahun 2020 yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan secara resmi mulai membagikan informasi program GODIGI kepada masyarakat pada tahun 2020 secara menyeluruh.
- c. Produktivitas, Produktivitas berasal dari kata produktiv artinya sesuatu yang mengandung potensi untuk digali, sehingga produktivitas dapatlah dikatakan sesuatu proses kegiatan yang terstruktur guna menggali potensi yang ada dalam sebuah komoditi/objek. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Berdasarkan hasil bahwa sumber daya manusia yang ada di Disdukcapil Kabupaten Probolinggo masih kekurangan para tenaga ahli hal ini disebabkan karena Disdukcapil Kabupaten Probolinggo adalah dinas yang baru memisahkan diri dari Dinas kependudukan dan tenaga kerja yang

sekarang sudah terpisah. Hal ini dikarenakan dengan penambahan jumlah aparatur dan pelayanan jemput bola, maka akan ada perubahan yang sangat berarti dari masing-masing individu tersebut.

- d. Motivasi, Mendorong pegawai melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitive. Berikut beberapa definisi motivasi, konsep motivasi dan alat ukur telah di definisikan dengan berbagai cara yang berbeda. Sutrisno mengemukakan motivasi adalah faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, motivasi sering kali di artikan sebagai faktor pendorong perilaku seseorang. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat dan bahan baku. Motivasi bagi manusia adalah Sebagai energi atau penggerak bagi manusia, Sebagai pemilihan alternatif di antara dua atau lebih kegiatan yang bertentangan, Sebagai pengatur arah atau tujuan dalam melakukan aktivitas.
- e. Evaluasi, Evaluasi adalah kegiatan untuk mengukur tingkat kinerja suatu kebijakan. Evaluasi baru bisa dilakukan jika suatu kebijakan berjalan cukup waktu. Evaluasi merupakan proses yang sistematis dan berkelanjutan untuk mengumpulkan, mendeskripsikan, menginterpretasikan, dan menyajikan informasi tentang suatu program untuk dapat digunakan sebagai dasar membuat keputusan, menyusun kebijakan maupun menyusun program selanjutnya. Evaluasi dalam program GODIGI sangat diperlukan karena untuk

mengetahui apakah program tersebut sudah berjalan sesuai rencana atau belum.

- f. Pengawasan, pengawasan dapat di definisikan sebagai cara suatu organisasi mewujudkan kinerja yang efektif dan efisien serta lebih jauh mendukung terwujudnya visi dan misi organisasi. Dalam kaitannya dengan akuntabilitas publik, pengawasan merupakan salah satu cara untuk membangun dan menjaga legitimasi warga masyarakat terhadap kinerja pemerintahan dengan menciptakan suatu sistem pengawasan yang efektif, baik pengawasan intern maupun pengawasan ekstern dan mengoptimalkan pekerjaan untuk mencapai sasaran rencana.
- g. Lingkungan, Dengan adanya aplikasi ini warga tak perlu lagi antri dan menunggu lama untuk mengurus layanan administrasi kependudukan, namun bisa langsung diakses secara online melalui website dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bandung. Program GODIGI merupakan terobosan untuk pelayanan administrasi kependudukan Disdukcapil Kabupaten Probolinggo dalam bentuk aplikasi. Untuk mewujudkan pelayanan yang transparan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo harus terbuka dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik yang dijalankan.
- h. Perlengkapan, Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di

dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Akan tetapi sebagian dari responden beranggapan bahwa kondisi ruang pelayanan masih dalam perbaikan, seperti menambah jumlah kursi pada ruang tunggu/ruang pelayanan agar bisa menampung masyarakat yang hendak menggunakan layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo. Sehingga tidak sedikit dari mereka yang harus berdiri atau menunggu di luar ruangan.

B. Saran

Setelah penelitian terkait Peran Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Perdagangan dan Perindustrian Kota Probolinggo peneliti mengajukan saran sebagai berikut :

1. Pencapaian Tujuan, Godigi merupakan aplikasi yang sangat mudah digunakan maka dari itu diharapkan untuk masyarakat kabupaten Probolinggo yang bertujuan untuk pengurusan berkas berkas di dispendukcapil disarankan untuk menggunakan aplikasi ini .
2. Sumber Daya, Untuk sumber daya sendiri diharapkan pihak pemerintahan diharapkan untuk lebih menyeluruh dalam menginformasikan program program godigi ini sendiri dan memberikan saran dalam masalah jika itu terjadi suatu kendala dalam penggunaan godigi sendiri agar masyarakat dapat bisa menggunakan aplikasi Godigi

3. Proses Internal, Suatu program yang dilaksanakan oleh setiap organisasi mempunyai suatu tujuan yang dimana tujuan tersebut harus tercapai dengan maksimal. Di dalam suatu tujuan yang harus tercapai tersebut di dalamnya mempunyai suatu proses yang dikerjakan secara matang jadi setiap program itu sendiri mempunyai kekurangan dan kelebihan dimana kekurangan tersebut harus selalu diperbaiki jadi saran saya adalah di setiap kekurangan yang ada di aplikasi godigi ini harus selalu di upgrade setiap tahunya agar mendapatkan sebuah kenyamanan dalam menggunakan aplikasi godigi ini.
4. Kepuasan anggota, Pertahankan Dengan diadakannya survei kepada masyarakat dan pegawai di pemerintah kabupaten Probolinggo terkait perkembangan Godigi yang sudah terlaksana sehingga dapat diketahui pencapaian pelaksanaan dan dapat diatasi berbagai kendala yang ada
5. Waktu, Menurut Penulis dalam penugasan seharusnya karyawan diberikan waktu yang sedikit lebih panjang agar karyawan juga menyelesaikan tugas dengan tepat waktu sesuai yang diharapkan oleh pengguna Godigi.
6. Tugas, tugas yang diberikan oleh atasan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku dan menurut penulis sudah memuaskan, jadi saran yang diberikan oleh penulis pertahankan dan juga tetaplah bekerja sesuai dengan peraturan yang ada.
7. Produktivitas, Saran yang diberikan oleh penulis adalah agar ditambahkannya pegawai Dispendukcapil karena Dispendukcapil Kabupaten Probolinggo sendiri masih kekurangan tenaga ahli hal ini

disebabkan karena Duspendukcapil Kabupaten Probolinggo baru saja memisahkan diri dari dinas Kependudukan dan Tenaga Kerja.

8. Motivasi, Duspendukcapil sendiri sudah melakukan hal-hal yang membuat pegawai bisa mendapatkan motivasi yang lebih lagi seperti mendorong pegawai melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitive jadi menurut penulis pertahankan apa yang sudah ada pada saat ini.
9. Evaluasi, Menurut penulis perlu adanya evaluasi dalam program Godigi ini agar pemerintah sendiri mengetahui apakah program ini sudah sesuai dengan rencana atau belum.
10. Pengawasan, Menurut penulisan saran yang diberikan adalah dilakukannya pengawasan setiap hari di program aplikasi Godigi ini karena ditakutkan secara tiba-tiba terjadi suatu masalah yang berkaitan dengan aplikasi Godigi ini.
11. Lingkungan, Dengan adanya aplikasi ini menurut penulis aplikasi Godigi ini sudah banyak warga masyarakat kabupaten Probolinggo yang menjangkau jadi saran dari penulis pertahankan yang sudah ada.
12. Perlengkapan, Untuk perlengkapan sendiri menurut penulis memberikan saran sarana dan prasarana lebih di lengkapi lagi agar masyarakat lebih puas dalam melakukan administrasi seperti halnya melengkapi atau menambahkan jumlah kursi pada rang tunggu sehingga mereka tidak banyak yang berdiri ataupun menunggu di luar ruangan.