

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan olah data yang didapatkan dari bab-bab sebelumnya. Selain itu, pada bab ini terdapat saran-saran bagi masyarakat dan juga bagi Kantor Kecamatan Karangtengah dalam pelaksanaan pelayanan publik pembuatan KTP-el serta bagi para peneliti lebih lanjut lainnya. Berikut adalah kesimpulan berdasarkan rumusan masalah:

1. Aspek Sumber Daya Manusia, pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Karangtengah terhambat karena beberapa faktor yang meliputi 1) Masyarakat yang kurang memahami IT; 2) Kurangnya penyuluhan dari pemerintah mengenai proses pendaftaran KTP-el, dan 3) Kurangnya kesadaran masyarakat untuk meng*update* data.
2. Aspek Sistem Informasi, dalam pelaksanaan sistem informasi dengan sistem *online* ini, pihak aparatur pelayanan cukup mengalami kesulitan karena masih terdapat masyarakat yang tidak paham mengenai sistem tersebut.
3. Aspek Sarana dan Prasarana, wifi yang tidak stabil menjadi penyebab pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP-el di Kantor Kecamatan Karangtengah terhambat. Jaringan yang tidak stabil dapat menyebabkan link akses Disdukcapil menjadi *error*, hal tersebut terjadi karena pihak pusat sedang me-*restart* program. Penyebab lainnya yaitu ketika

Diskominfo sedang melakukan pemeliharaan jaringan.

4. Aspek Alur pelayanan, dalam pelaksanaan pembuatan KTP-el pada masa pandemi Covid-19 pemerintah memberikan kebijakan untuk melakukan pelayanan dengan sistem *online*. Alur pelayanan pembuatan KTP-el dengan sistem *online* dianggap lebih rumit bagi beberapa masyarakat terutama untuk persyaratan pembuatan KTP-el dan proses pelayanannya. Lokasi Kecamatan Karangtengah pun menjadi penghambat pelaksanaan sistem *online* ini, karena masih sulitnya akses internet di beberapa titik di wilayah tersebut karena berada di daerah pegunungan.

1.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sumber daya manusia, diharapkan pemerintah lebih memperhatikan kembali dan dapat memprioritaskan pemahaman masyarakat baik anak muda maupun lansia mengenai kebijakan pelayanan publik untuk pembuatan KTP-el dengan sistem *online* ini. Ada baiknya jika pihak pemerintah melakukan penyuluhan terlebih dahulu secara jelas dan terperinci kepada masyarakat mengenai proses pelayanan pembuatan KTP-el dengan sistem *online*, agar tidak ada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam melakukan pelayanan serta aparaturnya pelayanan kecamatan setempat pun khususnya Kantor Kecamatan Karangtengah tidak terlalu kesulitan untuk melayani masyarakat.

2. Sistem Informasi, kurangnya penyuluhan dari pemerintah menjadi penyebab minimnya pengetahuan masyarakat mengenai sistem informasi terbaru yang digunakan untuk pembuatan KTP-el secara *online*. Diharapkan agar pihak pemerintah baik pemerintahan setempat maupun Disdukcapil memberikan penyuluhan serta arahan bagi masyarakat mengenai sistem informasi terbaru yang digunakan, agar baik aparatur pelayanan maupun masyarakat tidak mengalami kesulitan saat pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP-el.
3. Sarana dan Prasarana, minimnya akses internet di beberapa titik di wilayah Kecamatan Karangtengah yang berada di dataran tinggi/pegunungan menyebabkan masyarakat di wilayah tersebut kesulitan untuk mengakses link untuk melakukan pelayanan pembuatan KTP-el. Diharapkan agar pihak pemerintah khususnya Dinas Komunikasi dan Informasi lebih memperhatikan wilayah-wilayah yang akses internetnya minim termasuk Kecamatan Karangtengah, agar proses pelayanan *online* pun dapat berjalan dengan lancar. Selain itu, saran bagi masyarakat yang sulit untuk mengakses internet diharapkan dapat memilih provider yang tepat di daerah tersebut agar sinyalnya tidak terganggu.
4. Alur Pelayanan, persyaratan yang rumit pada masa pandemi Covid-19 menjadi salah satu keluhan beberapa masyarakat khususnya para lansia yang akan menggunakan pelayanan publik. Diharapkan pihak pemerintah baik Disdukcapil maupun Kecamatan Karangtengah dapat memberikan pengarahan yang lebih terperinci dan mudah mengenai proses pelayanan

khususnya untuk persyaratan pembuatan KTP-el agar masyarakat dapat lebih memahami alur pelayanan yang disediakan di masa pandemi Covid-19 ini. Selain itu, bagi masyarakat sendiri disarankan perlunya peningkatan pemahaman mengenai proses pelayanan pembuatan KTP-el secara *online* baik bagi masyarakat muda maupun lansia agar para aparatur pelayanan pun dapat melaksanakan tugasnya dengan optimal.