

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kecamatan Panguragan, terdapat beberapa temuan penting terkait dengan prinsip kepastian waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun Undang-Undang Pelayanan Publik dan Keputusan Disdukcapil Kabupaten Cirebon Nomor 452 Tahun 2022 telah mengatur dengan jelas bahwa pelayanan administrasi kependudukan harus diselesaikan dalam 3 hari kerja paling lama, kenyataannya banyak masyarakat yang mengeluhkan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan dokumen seperti KTP, KK, atau Akta Kelahiran. Berdasarkan temuan di lapangan, meskipun ada standar waktu yang tercantum dalam peraturan, banyak permohonan yang mengalami keterlambatan, bahkan ada yang melebihi waktu yang dijanjikan. Beberapa faktor penyebab keterlambatan tersebut antara lain adalah jumlah petugas yang terbatas dan ketidakcocokan data dalam sistem administrasi kependudukan yang mengharuskan verifikasi ulang. Di Kecamatan Panguragan, keberadaan petugas yang masih terbatas di beberapa kantor pelayanan menjadi salah satu kendala utama dalam menyelesaikan proses administrasi tepat waktu. Selain itu, meskipun sudah ada sistem antrian berbasis online, ternyata masalah aksesibilitas dan ketidakpahaman masyarakat terhadap teknologi tetap menjadi kendala bagi sebagian warga. Hal ini berakibat pada keterlambatan dalam pemrosesan dokumen karena masyarakat kesulitan mengakses sistem tersebut.
2. Pertama, Faktor pendukung dalam pelaksanaan administrasi kependudukan di Kecamatan Panguragan memang cukup solid, dengan adanya landasan hukum yang kuat, seperti Peraturan Bupati Nomor 68 Tahun 2021 dan Keputusan Disdukcapil Kabupaten Cirebon Nomor 452 Tahun 2022, yang memberikan pedoman jelas mengenai standar pelayanan dan jangka waktu penyelesaian dokumen. Selain itu, komitmen aparatur yang tinggi untuk memberikan pelayanan terbaik juga menjadi faktor penting dalam mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan peraturan. Kemajuan teknologi yang mulai diterapkan, seperti sistem antrian berbasis online dan integrasi data kependudukan, juga

memberikan kemudahan dalam mempercepat proses administrasi. Kedua, faktor penghambat, Tantangan besar tetap ada, seperti kesulitan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan sistem online yang belum sepenuhnya familiar bagi semua kalangan, terutama bagi masyarakat yang kurang berpendidikan atau yang tinggal di daerah terpencil. Proses pelayanan yang terkadang memakan waktu lebih lama dari yang dijanjikan juga menjadi hambatan tersendiri, ditambah dengan munculnya praktik calo yang sering kali menawarkan layanan instan dengan biaya tambahan. Praktik ini jelas merugikan masyarakat yang tidak mampu membayar lebih, sehingga menambah ketimpangan dalam pelayanan. Oleh karena itu, upaya perbaikan yang terus dilakukan, seperti meningkatkan literasi digital masyarakat, mempercepat sinkronisasi data antara sistem administrasi, serta memperkuat pengawasan terhadap pelayanan publik, diharapkan dapat mengatasi hambatan-hambatan tersebut dan mengurangi praktik-praktik yang tidak sesuai dengan aturan, sehingga pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Panguragan dapat lebih efektif, efisien, dan transparan.

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan, beberapa saran dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Panguragan, yaitu:

1. Peningkatan Sosialisasi dan Literasi Digital
 - a. Pemerintah kecamatan perlu melakukan sosialisasi secara masif mengenai prosedur administrasi kependudukan, terutama kepada masyarakat yang belum memahami sistem online.
 - b. Program pelatihan literasi digital dapat diselenggarakan, khususnya untuk warga yang kesulitan mengakses atau menggunakan teknologi. Hal ini dapat dilakukan melalui kerja sama dengan perangkat desa dan kelompok masyarakat setempat.
2. Optimalisasi Sistem Online
 - a. Sistem online harus diperbaiki agar lebih user-friendly dan cepat diakses oleh masyarakat, terutama di daerah dengan konektivitas internet yang terbatas.

- b. Disarankan untuk menyediakan layanan bantuan teknis di kantor kecamatan bagi warga yang mengalami kesulitan saat menggunakan sistem online.
3. Peningkatan Efisiensi Pelayanan
 - a. Pemerintah dapat meninjau kembali prosedur yang berbelit-belit dan memotong tahapan yang tidak perlu untuk mempercepat proses pelayanan.
 - b. Penambahan layanan berbasis teknologi seperti antrian online atau aplikasi pemantauan status dokumen dapat mengurangi waktu tunggu masyarakat.
4. Pengawasan Ketat terhadap Praktik Calo
 - a. Praktik percaloan yang menyebabkan pelayanan sehari jadi tetapi melanggar aturan harus diberantas dengan pengawasan yang lebih ketat.
 - b. Sanksi tegas terhadap aparatur yang bekerja sama dengan calo perlu diberlakukan, dan masyarakat harus diedukasi untuk tidak menggunakan jasa perantara ilegal.
5. Penguatan Kapasitas Aparatur
 - a. Aparatur kecamatan perlu diberikan pelatihan secara berkala untuk meningkatkan kompetensi, terutama terkait pelayanan berbasis teknologi.
 - b. Diperlukan sistem penghargaan untuk mendorong aparatur agar memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.
6. Peningkatan Pengawasan dan Evaluasi
 - a. Dibutuhkan mekanisme evaluasi rutin terhadap kinerja pelayanan publik, misalnya melalui survei kepuasan masyarakat.
 - b. Hasil evaluasi harus dijadikan dasar untuk menyusun rencana perbaikan pelayanan secara berkala.