

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penyajian data dan analisis pada BAB IV, simpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan layanan melalui Parak Acil Online telah menunjukkan adanya penerapan asas pelayanan publik, terutama melalui penyediaan informasi layanan, alur pengajuan, proses verifikasi berkas, estimasi waktu penyelesaian, fitur status permohonan, kanal pengaduan, serta bantuan petugas UPTD kepada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa layanan administrasi kependudukan berbasis digital telah berjalan dan memberi kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan.

Meskipun demikian, penerapan asas keterbukaan, akuntabilitas, dan kepastian hukum masih perlu diperkuat. Pada aspek keterbukaan, informasi layanan sudah tersedia, tetapi masih ditemukan pilihan menu/formulir pengajuan yang beririsan, terutama pada layanan KTP karena pindah datang, sehingga dapat membingungkan pengguna dalam menentukan jenis permohonan atau pengajuan yang tepat. Pada aspek akuntabilitas, pelayanan telah didukung oleh proses verifikasi, SOP, dan bantuan petugas, tetapi penjelasan SOP di tingkat UPTD belum sepenuhnya rinci. Pada aspek kepastian hukum, prosedur dan tahapan layanan sudah dapat diketahui melalui aplikasi, tetapi pemahaman masyarakat terhadap dasar hukum Parak Acil Online masih terbatas.

Selain itu, kendala teknis seperti jaringan, perangkat pengguna, dan kesulitan unggah dokumen juga masih memengaruhi kualitas pelayanan.

Dengan demikian, Parak Acil Online telah menjadi bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital di bidang administrasi kependudukan, tetapi masih memerlukan penyempurnaan melalui penyederhanaan struktur menu dan formulir pengajuan, peningkatan panduan penggunaan, sosialisasi dasar hukum dan SOP, penguatan kanal pengaduan, serta dukungan teknis yang lebih baik agar pelayanan menjadi lebih terbuka, bertanggung jawab, dan memberikan kepastian kepada masyarakat.

2. Pengalaman pengguna layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui aplikasi Parak Acil Online secara umum cukup baik, tetapi belum sepenuhnya merata. Pengguna layanan pada umumnya menilai Parak Acil Online membantu mempermudah pelayanan administrasi kependudukan karena masyarakat dapat mengakses informasi, mengajukan permohonan, mengunggah dokumen, dan memantau status layanan secara daring. Aplikasi ini membuat pelayanan lebih praktis serta mengurangi kebutuhan masyarakat untuk datang berulang kali ke kantor pelayanan.

Meskipun demikian, kemudahan tersebut belum dirasakan secara sama oleh semua pengguna. Pengguna yang terbiasa dengan teknologi cenderung lebih mudah menggunakan aplikasi, sedangkan pengguna yang kurang terbiasa masih mengalami kendala dalam memahami menu/formulir pengajuan, mengunggah dokumen, dan mengikuti alur

layanan secara mandiri. Oleh karena itu, Parak Acil Online masih perlu diperkuat melalui penyederhanaan menu, panduan teknis yang mudah dipahami, peningkatan stabilitas aplikasi, dan pendampingan petugas bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan.

B. Saran - Saran

Berdasarkan simpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin, khususnya pengelola aplikasi Parak Acil Online, diharapkan menyederhanakan struktur menu dan formulir pengajuan, memperjelas istilah pada pilihan jenis permohonan, meningkatkan sosialisasi, serta memperkuat kanal pengaduan dan dukungan teknis aplikasi.
2. UPTD Unit Pelayanan Dukcapil di tingkat kecamatan diharapkan tetap memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kendala dalam menggunakan Parak Acil Online, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa dengan layanan digital, serta menyampaikan kendala teknis yang sering dialami pengguna kepada Disdukcapil Kota Banjarmasin.
3. Masyarakat pengguna layanan diharapkan memanfaatkan Parak Acil Online secara aktif dengan memperhatikan persyaratan, alur pengajuan, dan informasi yang tersedia dalam aplikasi, serta menggunakan kanal resmi apabila mengalami kendala.
4. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan mengkaji pelayanan Parak Acil Online berdasarkan asas-asas

pelayanan publik lainnya dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, seperti asas partisipatif, persamaan perlakuan, ketepatan waktu, kemudahan, keterjangkauan, serta fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.