

BAB VI

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menganalisis penerapan prinsip *good governance* (transparansi, akuntabilitas, dan kesetaraan) dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sikka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Sikka telah berupaya menerapkan prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, keadilan dan kesetaraan. Disdukcapil Kabupaten Sikka sudah menerapkan prinsip transparansi melalui penyediaan informasi mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan yang akan diberikan yang bisa diakses oleh masyarakat seperti website resmi Disdukcapil kabupaten Sikka, media sosial ataupun papan informasi. Selain itu ada beberapa inovasi yang sudah disediakan seperti serdadu dan desak juga mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi. Namun implementasi inovasi ini belum tersebar di seluruh wilayah kabupaten. Disdukcapil Kabupaten Sikka juga sudah menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan baik sesuai dengan SOP dan mekanisme pengawasan eksternal. Pelayanan umumnya diberikan secara gratis, namun masih terdapat keluhan mengenai fasilitas yang kurang memadai, ruang tunggu yang masih terbatas serta komputer dan printer yang masih terbatas sehingga para pegawai kadang rebutan untuk mencetak atau membuat dokumen. Dalam hal keadilan dan kesetaraan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sika sudah mengimplementasikannya dengan baik, dimana petugas tidak

mendiskriminasikan masyarakat dan memberikan pelayanan yang sama kepada semua masyarakat. Inovasi jalan mantan juga merupakan upaya untuk memberikan pelayanan khusus kepada penduduk rentan. Oleh karena itu Disdukcapil Kabupaten Sikka harus terus mengembangkan segala bentuk inovasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan secara berkelanjutan.

1.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, berikut adalah saran yang dapat diberikan kepada Disdukcapil Kabupaten Sikka:

1. Untuk meningkatkan transparansi, disarankan Disdukcapil untuk lebih aktif untuk menyampaikan informasi mengenai persyaratan layanan, proses dan waktu penyelesaian secara terbuka melalui berbagai platfrom dengan baik dan mudah dipahami oleh semua elemen masyarakat serta memperluas jangkauan inovasi seperti desak dan serdadu agar mencakup seluruh wilayah Kabupaten Sikka.
2. Penguatan akuntabilitas dengan memperbaiki dan meningkatkan fasilitas, memastikan petugas memiliki kompetesni yang memadai melalui pelatihan dan pengembangan SDM serta meningkatkan responsivitas terhadap keluhan dan kritikan masyarakat termasuk yang disampaikan lewat mendia sosial.
3. Peningkatan keadilan dan kesetaraan dengan memastikan semua masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama tanpa diskriminasi, serta

memperluas inovasi pelayanan untuk penduduk rentan, seperti pelayanan keliling dan di rumah sakit.