BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan dengan menggunakan model evaluasi CIPP (Context, Input, Process, Product), dapat disimpulkan bahwa pelayanan pengusulan pencantuman gelar akademik secara manual di BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan belum berjalan secara optimal. Kesimpulan berdasarkan masing-masing dimensi evaluasi adalah sebagai berikut:

1. Evaluasi Konteks (Context)

   Layanan pencantuman gelar akademik masih belum merespons kebutuhan PNS yang tersebar di wilayah geografis yang luas dan sulit dijangkau. Ketiadaan SOP tertulis, media informasi daring, dan akses layanan digital membuat proses menjadi tidak efisien dan menyulitkan, terutama bagi PNS di distrik terpencil.

2. Evaluasi Masukan (Input)

   Sumber daya manusia di BKPSDM cukup potensial dan memiliki dasar kemampuan teknologi, namun belum didukung oleh perencanaan kebijakan, pelatihan teknis, dan infrastruktur sistem yang memadai. Fasilitas seperti komputer dan jaringan internet tersedia, namun tidak digunakan secara maksimal karena belum ada sistem pelayanan digital yang terstruktur.

3. Evaluasi Proses (Process)

   Proses pelayanan dilakukan secara manual tanpa SOP baku. Informasi disampaikan secara lisan, antrean tidak teratur, dan tidak ada pelacakan status pengajuan. Pemohon harus datang langsung dan sering kali harus bolak-balik karena dokumen dianggap tidak lengkap. Proses ini menyebabkan beban waktu dan biaya, terutama bagi pegawai dari distrik terpencil.

4. Evaluasi Produk (Product)

   Output layanan menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar SK pencantuman gelar berhasil diterbitkan (117 dari 160), jumlah berkas tidak sesuai (41) cukup tinggi. Proses yang lambat, kurangnya transparansi, dan keterbatasan informasi menyebabkan ketidakpuasan pengguna layanan.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan pencantuman gelar akademik secara manual belum memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Reformasi melalui digitalisasi layanan dan peningkatan kapasitas kelembagaan sangat dibutuhkan.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil temuan dan bahasan dari penelitian terkait evaluasi pelayanan pencantuman gelar akademik pegawai negeri sipil secara manual pada BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan, maka terdapat beberapa hal yang direkomendasikan:

1. Transformasi Digital Layanan

   BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan, perlu mengembangkan sistem digital sederhana yang dapat digunakan untuk pengunggahan berkas, pelacakan status dan notifikasi otomatis. Pemanfaatan platform yang mudah diakses seperti Google Drive bisa menjadi solusi awal sebelum pengembangan sistem khusus.

2. Penyusunan SOP dan Panduan Layanan

   BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan dalam hal ini Bidang Mutasi dan Promosi yang menangani pelayanan pencantuman gelar, perlu membuat SOP tertulis dan alur layanan yang jelas, disertai dengan media informasi (poster,booklet) agar pemohon memahami prosedur yang harus diikuti.

3. Peningkatan Kapasitas SDM

   BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan dalam hal ini Bidang Mutasi dan Promosi yang menangani pelayanan pencantuman gelar, perlu melaksanakan pelatihan teknis bagi petugas dan pegawai untuk mendukung implementasi layanan digital.

C. Poduk Tesis

Produk Tesis yang penulis tawarkan untuk meningkatkan pelayanan pengusulan pencantuman gelar akademik di BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan adalah sistem layanan digital pengusulan pencantuman gelar akademik PNS menggunakan

Google Drive. Google Drive dipilih sebagai solusi awal digitalisasi karena bersifat gratis, fleksibel, dan dapat diakses dari berbagai perangkat serta lokasi.

Adanya inovasi layanan yang akan dikembangkan penulis untuk menyediakan solusi digital awal berupa sistem layanan pencantuman gelar akademik berbasis Google Drive yang memungkinkan pegawai mengakses informasi, mengunggah dokumen persyaratan, dan melacak status pengusulan tanpa harus datang langsung ke kantor BKPSDM Kabupaten Sorong Selatan. Mendorong efektivitas dan efisiensi layanan dengan meminimalkan proses tatap muka, mempercepat waktu pelayanan, serta mengurangi kesalahan administrasi dan tumpang tindih berkas yang selama ini terjadi dalam pelayanan manual.