

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Website Plavon Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo melalui 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* maka dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Pada dimensi *Tangible*, semua aspek yang ada dapat dikatakan berkualitas.

Pada aspek kedisiplinan petugas dan penampilan petugas dinas sudah dapat dikatakan berkualitas dikarenakan petugas dinas telah disiplin dengan datang tepat waktu untuk melaksanakan apel pagi dan langsung bergegas untuk melakukan pelayanan pada pukul 08.00 pagi. dan untuk penampilan petugas, petugas dinas juga telah mematuhi SOP yang ada dengan menggunakan seragam rapi dan bersepatu. Lalu pada aspek kenyamanan fasilitas dan aspek penggunaan alat bantu dalam pelayanan (sarana komunikasi) juga dapat dikatakan berkualitas. Hal ini dikarenakan pada aspek kenyamanan fasilitas, terutama pada website plavon dukcapil, disana sudah terdapat syarat-syarat untuk mengajukan permohonan dokumen kependudukan sehingga Masyarakat tidak perlu merasa kebingungan lagi dalam mengajukan layanan adminduk. Sementara pada penggunaan alat bantu juga dapat dikatakan berkualitas karena semua saran dan prasarana di dinas sudah memadai mulai dari laptop, pc, ptinter, dan jaringannya.

2. Pada Dimensi *Reliability*, aspek Kecermatan petugas dalam melakukan sosialisasi dapat dikatakan kurang berkualitas karena masih banyak Masyarakat yang belum mendapati sosialisasi secara langsung / tatap muka dari pihak dinas sehingga banyak Masyarakat yang belum mengetahui apa itu plavon dukcapil dan bagaimana cara mengoperasikannya. Sementara pada aspek Memiliki standar pelayanan yang baik sudah dapat dikatakan berkualitas, karena Dinas Kependudukan dan Pencatatann Sipil Kabupaten Sidoarjo telah menerapkan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas tentang persyaratan pengajuan permohonan dokumen adminduk.
3. Pada dimensi *Responsiveness*, aspek Tanggap terhadap keluhan sudah dapat dikatakan berkualitas, akan tetapi, pada aspek Kecepatan dan ketepatan petugas masih terdapat permasalahan yaitu adanya kekurangan pegawai untuk mengatasi lonjakan permohonan yang tinggi setiap harinya sehingga operator merasa kewalahan untuk menyelesaikan permohonan tersebut dengan waktu yang dijanjikan.
4. Pada dimensi *Assurance*, Aspek Jaminan ketepatan waktu dan Jaminan legalitas yang sah sudah bisa dikatakan berkualitas, hal tersebut dapat dibuktikan dengan ketepatan waktu seorang pegawai yang memulai pelayanan tepat pada pukul 08.00, dan adanya Tanda Tangan Elektronik kepala dinas yang terdapat di dokumen produk adminduk sebagai bukti yang sah. Akan tetapi, dalam aspek Jaminan kepastian biaya masih terdapat kekurangan yakni adanya Masyarakat yang masih terjebak dalam

kepengurusan dokumen kependudukan melalui biro jasa, dimana dokumen adminduk yang seharusnya gratis, tetapi Masyarakat justru membayar untuk mengurus dokumen kependudukan tersebut.

5. Pada dimensi *Emphaty*, Aspek melayani dengan sikap ramah dan sopan, dan aspek menghargai setiap pelanggan sudah dapat dikatakan berkualitas. Karena semua pegawai dinas melayani dengan senyum ramah, sopan dan yang terpenting setiap pegawai menghargai Masyarakat dengan tanpa terkecuali dan memberlakukan dengan nomor antrian yang ada.

Berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible* (Bukti), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati) yang telah dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui *Website “Plavon Dukcapil”* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo kurang berkualitas karena dari 5 aspek yang diletiti, 3 diantaranya memiliki kekurangan dalam kualitasnya yaitu pada aspek *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), dan *Assurance* (Jaminan).

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat mengemukakan beberapa saran yang diantaranya yaitu:

1. Mengenai *website plavon dukcapil*, perlu adanya sosialisasi lebih lanjut dan mendalam mengenai apa itu *website plavon dukcapil*, dan bagaimana cara mengoperasikannya, salah satunya caranya yaitu dengan memberikan

pelatihan kepada petugas-petugas desa sehingga petugas desa bisa membuatkan jadwal untuk memberikan edukasi kepada Masyarakat tentang adanya website *plavon dukcapil* ini secara khusus.

2. Perlu adanya peningkatan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) untuk menanggulangi permohonan dokumen administrasi kependudukan yang melonjak setiap harinya sehingga tidak ada masyarakat yang komplain atas waktu penyelesaian dokumen kependudukan miliknya.
3. Perlu adanya filter pada *website plavon dukcapil* untuk menanggulangi adanya biro jasa dalam praktik permohonan dokumen kependudukan, misalnya dengan menunjukkan bukti kepemilikan Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada website tersebut, sehingga yang dapat mengajukan permohonan hanyalah orang yang NIK nya ada di dalam IKD tersebut.
4. Dan untuk aspek yang sudah berkualitas harap di pertahankan guna memberikan pelayanan yang baik kepada Masyarakat Sidoarjo.