

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan temuan data dilapangan yang telah dijelaskan atau dipaparkan pada bab sebelumnya, maka pada bab ini dapat diuraikan serta disimpulkan mengenai optimalisasi kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi program pak mawardi pada dispendukcapil kota mojokerto melalui teori lima dimensi kualitas pelayanan menurut yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) bahwa:

1. Dari segi *tangibles* (bukti fisik), dalam kualitas pelayanan yang digunakan dalam pelayanan publik melalui digitalisasi program pak mawardi berdasarkan data dari aspek aspek kajian yang digunakan serta diuraikan dari hasil observasi dan pengamatan peneliti pada fokus sasaran penelitian ini dapat dikatakan kurang berkualitas, yakni pada aspek penggunaan alat bantu yang memerlukan perbaikan meskipun tidak mengganggu pelayanan atau permohonan yang dilakukan. Pada aspek lainnya sudah cukup berkualitas karena dibuktikan dengan adanya pelayanan publik terhadap masyarakat yaitu jaringan wifi yang lancar, dan ruang tunggu yang memadai.
2. Dari sisi *reliability* (kehandalan) kemampuan petugas atau pegawai sebagai salah satu SDM (Sumber Daya Manusia) sudah cukup berkualitas karena berdasarkan pengamatan sendiri, pelayanan atau operator sudah mahir untuk menggunakan alat bantu pelayanan digitalisasi program pak mawardi, dibekali

dengan kemampuan yang tinggi seperti adanya diklat, sehingga semua mampu melakukan pelayanan publik melalui digitalisasi program pak mawardi, namun masih terdapat permasalahan yakni meskipun telah dilakukan sosialisasi namun pasti terdapat masyarakat yang belum mengerti tentang persyaratan sehingga perlu ditingkatkan adanya sosialisasi terutama secara offline.

3. Dari sisi *responsiveness* (ketanggapan), berdasarkan hasil dari pengamatan atau observasi peneliti bahwa aspek *responsiveness* (tanggapan) sudah dinyatakan berkualitas dan mendapat tanggapan yang positif oleh warga yang mengurus, hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti. Dimana petugas operator selalu dapat menyelesaikan permohonan yang dilakukan oleh masyarakat dengan cepat sehingga lebih efisien.
4. Dari sisi *assurance* (jaminan), pelayanan publik melalui digitalisasi program pak mawardi yang ada di Dispendukcapil Kota Mojokerto dapat disimpulkan bahwa dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, keamanan data warga sudah terjamin dikarenakan operasional tidak berhenti di whatsapp saja, namun juga dari pusat website SIAK dan di konfirmasi lagi dengan bagian koordinator pencatatan sipil, selain itu petugas mampu merealisasikan janji yang ada yakni 1 hari jadi, dimana memang benar proses pembuatan akta kematian melalui program pak mawardi 1 hari jadi, dilihat dari hasil wawancara salah satu pengguna pelayanan.
5. Dari sisi *emphaty* (empati), para petugas atau operator layanan digitalisasi program pak mawardi memiliki kepedulian yang luar biasa. Hal tersebut dapat

ditinjau dari petugas atau operator yang siap dan siaga untuk memberikan pelayanan sesuai kebutuhan pemohon, dimana perilaku operator terhadap masyarakat yang tidak memahami informasi dan dapat mengarahkan, serta menjelaskan beserta contohnya sehingga mudah di mengerti oleh masyarakat umum.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis terkait Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik melalui Digitalisasi Program Pak Mawardi Pada Dispendukcapil Kota Mojokerto, terdapat saran sebagai bentuk partisipasi dalam penelitian ini, yakni:

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari aspek tangibles, disarankan agar Dispendukcapil Kota Mojokerto menambah dan memperbarui fasilitas fisik, khususnya perangkat pendukung pelayanan seperti tablet dengan kapasitas lebih besar, sehingga tidak diperlukan lagi adanya penghapusan secara berkala, selanjutnya memiliki back-up terkait kelancaran internet seperti jaringan tersendiri agar dapat lebih optimal dan minim *trouble*.
2. Agar pelayanan dapat lebih diandalkan, Agar pelayanan yang diberikan dapat semakin andal dan optimal, disarankan kepada Dispendukcapil Kota Mojokerto untuk melakukan evaluasi secara berkala, minimal setiap minggu, terhadap implementasi program Pak Mawardi, khususnya dalam pengurusan Akta Kematian. Evaluasi ini penting dilakukan sebagai upaya perbaikan berkelanjutan. Selain itu, Dispendukcapil juga diharapkan dapat memperkuat strategi sosialisasi secara langsung (offline), terutama kepada

masyarakat yang belum familiar dengan persyaratan administrasi. Dengan demikian, seluruh data yang dibutuhkan dapat diproses secara menyeluruh tanpa kendala, serta mencegah terjadinya keterlambatan akibat kurangnya pemahaman dari masyarakat

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan program Pak Mawardi di Dispendukcapil Kota Mojokerto dapat terus berkembang sebagai inovasi pelayanan publik yang unggul, adaptif terhadap kebutuhan masyarakat, serta mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepastian dalam pengurusan administrasi kependudukan, khususnya akta kematian. Peningkatan kualitas layanan ini juga diharapkan dapat mendorong terwujudnya pelayanan publik berbasis digital yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.