

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **1.3 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa mengenai Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Dalam Pengajuan Dokumen Kependudukan Kartu Keluarga Berbasis *Electronic Government* Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital, maka ada beberapa hal yang dapat peneliti simpulkan sebagai berikut :

1. Dilihat dari Bukti Fisik telah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat, karena mulai dari peralatan seperti komputer dan jaringan internet tidak mengalami masalah. Terkait alat komunikasi meskipun tidak semua masyarakat memiliki *smartphone* tetapi aparatur Disdukcapil Kabupaten Bandung mempunyai solusi tersendiri untuk menangani hal tersebut.
2. Secara Kehandalan aparatur Disdukcapil Kabupaten Bandung sudah optimal dalam menangani masalah terkait aplikasi IKD dibuktikan melalui tindakan langsung dan praktik nyata. Terkait kecepatan dan keakuratan aparatur dalam melayani masyarakat melalui aplikasi IKD aparatur dilatih secara teknis dengan Bimtek oleh Ditjen Dukcapil agar mampu memberikan pelayanan yang cepat dan efisien.
3. Berdasarkan kesimpulan secara Daya Tanggap sendiri sudah baik, karena aparatur yang ada di Disdukcapil Kabupaten Bandung menunjukkan dari keaktifan dan respon yang ramah tamah kepada masyarakat serta daya

tanggap yang bagus atas kesediaan membantu masyarakat dalam memberikan informasi terkait aplikasi IKD.

4. Jaminan yang diberikan aparatur Disdukcapil Kabupaten Bandung telah sesuai, karena aparatur Disdukcapil Kabupaten Bandung bekerja secara optimal dengan membuktikan kepada masyarakat bahwa suatu jaminan dalam pelayanan adalah sebuah kejujuran dan mempunyai sikap yang baik dalam bekerja sehingga dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik.
5. Empati Aparatur Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam memahami kebutuhan masyarakat serta membuktikan kesamaan hak kepada masyarakat sudah efektif, dilihat dari aparatur memahami kebutuhan masyarakat dengan cara berinteraksi dengan masyarakat yang sedang melakukan pengajuan dokumen kependudukan melalui aplikasi IKD dan menyamaratakan semua pelayanan kepada masyarakat tanpa membeda-bedakan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan diatas , maka peneliti mengajukan beberapa saran sebagai rekomendasi dalam perbaikan upaya khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung lain sebagai berikut:

### a. Saran Teoritis

1. Disdukcapil Kabupaten Bandung sebaiknya melakukan peningkatan dari segi SDM nya yaitu penambahan pegawai dibagian bidang pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pada pelayanan pengajuan dokumen kependudukan melalui aplikasi IKD, agar dalam penyelenggara kualitas

pelayanan yang dihasilkan menjadi lebih efektif.

2. Dalam penyampaian hal sosialisasi Disdukcapil Kabupaten Bandung harus lebih sering melakukan transmisi langsung kepada masyarakat secara terus menerus, terutama kepada masyarakat yang berada di wilayah yang jauh dari lingkungan Disdukcapil Kabupaten Bandung , serta melakukan penjelasan dengan cara menyebar selebaran informasi di lebih banyak tempat lagi, agar masyarakat lebih banyak lagi mengetahui terkait aplikasi IKD secara menyeluruh.
3. Diberikan pelatihan khusus kepegawaian yang lebih rutin lagi untuk lebih dapat meningkatkan kualitas pegawai dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan mempuni lagi khususnya dalam pengajuan dokumen kependudukan Kartu Keluarga melalui aplikasi IKD.
4. Mempertahankan sikap menjaga dengan baik dan cara berinteraksi kedepannnya terhadap masyarakat, agar bisa lebih memahami terkait kebutuhan masyarakat terkaiat aplikasi IKD.

b. Saran Praktis

1. Agar tidak terjadi *blankspot* sebaiknya Disdukcapil Kabupaten Bandung menggunakan fasilitas seperti satelit, balon internet atau *drone* agar mengurangi *blankspot* di daerah Kabupaten Bandung untuk masyarakat yang mau melakukan pengajuan dokumen kependudukan di aplikasi IKD.
2. Mengoptimalkan *Output* agar daya tanggap dalam aplikasi IKD merata diberbagai tempat *public transport* dengan cara rutin dalam sosialisasi diberbagai *public transport* dan melakukan penjelasan dengan cara

menyebarkan selebaran informasi di lebih banyak *public transport*.

3. Melakukan program pelatihan yang lebih rutin lagi untuk aparatur di Disdukcapil Kabupaten Bandung terkait memberikan respon komunikasi agar program yang dihasilkan semakin maksimal dan kualitas pelayanan yang diberikan lebih baik lagi.