

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang efektivitas pelayanan kependudukan melalui *website* <https://sitepak.bekasikab.go.id> pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Masukan (*input*) pada pelayanan kependudukan melalui *website* <https://sitepak.bekasikab.go.id> pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bekasi dilihat dari fasilitas fisik, material, modal dan sumber daya manusia belum berjalan efektif sepenuhnya. Fasilitas fisik yang belum memadai pada salah satu pelayanan dan sedikitnya jumlah sumber daya aparatur yang ahli pada bidang teknologi sehingga menyebabkan pelayanan kependudukan melalui *website* <https://sitepak.bekasikab.go.id> belum berjalan efektif.
2. Proses produksi pada pelayanan kependudukan melalui *website* <https://sitepak.bekasikab.go.id> di Disdukcapil Kabupaten Bekasi dilihat dari komunikasi, pengambilan keputusan, sosialisasi, dan pengembangan aparatur belum berjalan efektif, hal ini dikarenakan dalam kebijakan pengambilan keputusan kurang yakni terkait kejelasan waktu pelayanan terutama pada waktu pengiriman KIA dan KTP-el yang lama, dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan aparatur dalam menginformasikan pelayanan kependudukan melalui

website <https://sitepak.bekasikab.go.id> terutama pada aparaturnya kecamatan dan desa sehingga masih terdapat masyarakat yang tidak mengetahui adanya pelayanan kependudukan secara online.

3. Hasil (*output*) pada pelayanan kependudukan melalui *website* <https://sitepak.bekasikab.go.id> pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bekasi dilihat dari produk dan jasa dapat dikatakan efektif. Produk yang dihasilkan mudah di dapatkan melalui *website* <https://sitepak.bekasikab.go.id> serta masyarakat dapat mengunduhnya dan mencetaknya secara mandiri. Pelayanan jasa yang diberikan oleh aparaturnya dilakukan dengan sopan, ramah, cakap, dan terampil. Namun pada jasa pengantaran KIA dan KTP oleh pihak POS masih lambat.
4. Produktivitas pada pelayanan kependudukan melalui *website* <https://sitepak.bekasikab.go.id> pada Disdukcapil Kabupaten Bekasi dilihat dari pendidikan, motivasi dan pendapatan dapat dikatakan berjalan efektif. Hal ini dilihat dari *pertama* tingkat pendidikan aparaturnya sudah sesuai dengan ketentuan yang ada. *Kedua*, adanya motivasi aparaturnya seperti adanya pemberian penghargaan dan dorongan secara lisan untuk memberikan pelayanan kependudukan dengan maksimal. *Ketiga*, pendapatan yang diperoleh untuk pelayanan kependudukan melalui *website* <https://sitepak.bekasikab.go.id> ini berasal dari APBD sehingga semua pelayanan administrasi kependudukan itu gratis.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dengan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka memberikan saran mengenai pelayanan kependudukan melalui *website* <https://sitepak.bekasikab.go.id> pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten bekasi sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi sebaiknya menambah fasilitas fisik seperti komputer untuk menunjang pelayanan kependudukan secara *online* serta meningkatkan sumber daya manusia yang lebih paham atau ahli dibidang IT dalam pelayanan kependudukan melalui *website* <https://sitepak.bekasikab.go.id>.
2. Disdukcapil Kabupaten Bekasi semestinya tidak hanya melakukan sosialisasi melalui media sosial serta melalui OPD terkait, tetapi ditambah dengan sosialisasi menggunakan banner atau poster terkait pelayanan kependudukan melalui *website* <https://sitepak.bekasikab.go.id> ini, agar masyarakat yang tidak memiliki media sosial dapat mengetahui pelayanan kependudukan online ini.
3. Sebaiknya aparatur disdukcapil kabupaten bekasi terus lebih meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat agar masyarakat merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan dan hasil yang diberikan.
4. Produktivitas pada pelayanan kependudukan melalui *website* sitepak ini sudah baik. Namun menurut saya sebaiknya pimpinan terus memberikan motivasi kepada staf-stafnyanya baik secara lisan ataupun penghargaan, selain itu juga bentuk motivasi lainnya dapat diberikan seperti pemberian hadiah bagi aparatur yang memiliki kinerja tinggi