

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tinggal Sementara Melalui Sistem Aplikasi SALAMAN di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Fasilitas fisik dalam aplikasi salaman untuk masyarakat saat ini cukup baik, hasil yang diperlihatkan dalam aplikasi dan juga *output* pembuatan surat keterangan tinggal sementara. Namun dalam sarana komunikasi aplikasi perlu diperhatikan, sebab fitur dukungan komunikasi aplikasi masih belum bisa dimanfaatkan oleh masyarakat.
2. Kehandalan atau keterampilan aparatur dalam aplikasi SALAMAN sudah cukup baik dalam memudahkan masyarakat dalam pembuatan surat keterangan tinggal sementara, kemampuan aparat dinilai signifikan dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.
3. Responsif atau ketanggapan aparatur dalam menanggapi kepentingan masyarakat mungkin perlu diperhatikan dalam aplikasi, baiknya aparatur menjalankan fitur chat sebagaimana mestinya. Sebab masyarakat akan merasa kebingungan jika tidak ada tanggapan saat masih dalam proses

pengajuan. Ketanggapan aparatur perlu ditingkatkan dalam aplikasi SALAMAN.

4. Jaminan yang diberikan aparatur sudah baik dalam pembuatan surat keterangan tinggal sementara melalui aplikasi SALAMAN, aparatur memberikan apa yang telah dijanjikan. Kepercayaan masyarakat terhadap aparatur cukup baik karena aplikasi SALAMAN adalah aplikasi yang diresmikan pemerintah.
5. Empati aparatur dalam menanangi kepentingan pemohon atau masyarakat dinilai baik. Aparatur melayani sesuai antrian yang telah terinput pada aplikasi, namun aparatur juga masih perlu memperhatikan pengajuan pemohon apabila data yang tidak terbaca ataupun tidak lengkap.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Tinggal Sementara Melalui Sistem Aplikasi SALAMAN di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung. Sebagai berikut,

1. Masih ada hal yang harus di perbaiki lagi dan ditingkatkan lagi serta di perluas lagi sarannya dalam hal sosialisasi kepada masyarakat serta penyampaian informasi melalui media sosial dan media cetak.
2. Sebaiknya perlu peningkatan standarisasi yang jelas terkait aplikasi SALAMAN ini agar masyarakat dapat menikmati pelayanan yang di berikan

dari aplikasi SALAMAN serta masih terdapat kekurangan seperti masalah NIK masyarakat yang berbeda, lalu gangguan pada saat aplikasi di gunakan sehingga kedepannya di harapkan aplikasi ini dapat digunakan dengan lancar dan tanpa ada gangguan ataupun perbedan input data pribadi,

3. Masih perlu di perbaiki kekurangannya dalam pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi ini yang mana ini menjadi sebuah tugas aparat untuk lebih bisa mencontohkan dan lebih ekstra lagi dalam pelaksanaan sosialisasi terhadap masyarakatnya terkait aplikasi SALAMAN ini.
4. Perlu ditingkatkan kembali sebagai upaya pengoptimalan aplikasi SALAMAN terhadap tingkat kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.
5. Sebaiknya ditingkatkan kembali oleh aparat terhadap masyarakat, sebagai rasa perhatian terhadap masyarakat agar mampu mendukung adanya program aplikasi SALAMAN ini lebih baik lagi.

Semoga dengan adanya saran dari hasil penelitian ini bisa membuat aplikasi SALAMAN ini lebih di percaya oleh banyak masyarakat dan juga masyarakat lebih antusias dalam berwarganegara agar mematuhi apa yang harus dibuat. Dan juga menjadikan aplikasi SALAMAN lebih efektif dan efisien.