

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online* melalui *website* simpelinkami.web.id pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*tangible*) pada pelayanan kependudukan melalui *website* simpelinkami.web.id pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sukabumi dilihat dari kemudahan akses, hasil produk atau hasil fisik, penggunaan sarana dan prasarana masih dalam tahap pengembangan sehingga aparatur yang menjalankan juga terus dalam proses menyempurnaan serta masyarakat dapat mengunduhnya dan mencetaknya secara mandiri. Tetapi secara keseluruhan sudah terbilang efektif dalam program pelayanan kependudukan melalui *website* simpelinkami.web.id.
2. Keandalan (*reliability*) pada pelayanan kependudukan melalui *website* simpelinkami.web.id di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi dilihat dari kemampuan aparatur melayani pemohon, dapat dilihat bahwasannya aparatur atau operator yang menjalani program aplikasi *simpelin* ini sudah sesuai prosedur atau SOP yang dimana sudah melalui proses panjang agar bisa menggunakan sarana dan prasarana, tetapi ada beberapa masyarakat yang masih bingung untuk menjalani program pelayanan administrasi kependudukan menggunakan *website* simpelinkami.web.id.

3. Daya tanggap (*responsiviness*) pada pelayanan kependudukan melalui *website* simpelinkami.web.id pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sukabumi dilihat dari respon pada setiap pemohon yaitu respon yang cepat dan efektif pada setiap pemohon melalui LISDA yang di dapatkan melalui fitur pada *website* simpelinkami.web.id.
4. Jaminan (*assurance*) pada pelayanan administrasi kependudukan melalui *website* simpelinkami.web.id pada Disdukcapil Kabupaten Sukabumi dilihat dari kejelasan waktu yang di berikan sudah jelas, hanya saja kembali lagi pada pemohon yang mengajukan pada jam kerja atau tidak. Lalu untuk kejelasan biaya untuk pelayanan adminduk adalah gratis atau tidak sama sekali tidak dipungut biaya.
5. Empati (*empathy*) pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis *online* melalui *website* simpelinkami.web.id, para aparatur melakukan apresiasi dan hadiah kepada sesama aparatur pada setiap bulannya. Lalu untuk pelayanan adminduk tersendiri para aparatur tidak melakukan diskriminasi kepada pemohon yang melakukan pelayanan adminduk berbasis *online* karna dalam fitur dua arah untuk masyarakat dengan tulus.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dengan hasil penelitian yang telah diperoleh, maka peneliti memberikan saran mengenai pelayanan administrasi kependudukan melalui *website* simpelinkami.web.id pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Sukabumi sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi sebaiknya menambah fasilitas sarana prasarana serta operator untuk lebih memudahkan aparaturnya melakukan pelayanan administrasi berbasis *online* dan terus mengembangkan aplikasi *website* simpelinkami.web.id
2. Aparatur disdukcapil Kabupaten Sukabumi terus lebih meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat agar masyarakat merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan dan hasil yang diberikan terutama harus lebih mengembangkan aplikasi *website* simpelin agar memberikan wawasan *e-government* yang baik
3. Disdukcapil Kabupaten Sukabumi 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* simpelinkami.web.id ini, agar masyarakat yang tidak memiliki media sosial dapat mengetahui pelayanan kependudukan online ini.
4. Aparatur seharusnya terus meningkatkan jaminan legalitas agar masyarakat pun tidak akan khawatir jika data terkena retas oleh pihak tidak bertanggung jawab.
5. Kualitas pada pelayanan kependudukan melalui *website* simpelinkami.web.id ini sudah baik. Namun menurut saya sebaiknya pimpinan terus memberikan motivasi kepada staf-stafnyanya baik secara lisan ataupun penghargaan, selain itu juga bentuk motivasi kepada masyarakat agar terus bisa saling

memberitahu informasi secara daring kepada sesama pengguna teknologi
infomasi

