

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung melalui mepeling, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dimensi *tangibles* pada pelayanan pembuatan akta kematian melalui mepeling dilihat dari ketersediaan fasilitas fisik yang dimiliki oleh mobil mepeling sudah difasilitasi komputer, printer yang dapat membantu operator melakukan pembuatan akta kematian, tetapi belum sepenuhnya optimal pada jaringan server yang dimiliki, serta ruang tunggu layanan dan ketersediaan meja dan kursi untuk aparatur lapangan bagian verifikasi awal yang belum cukup memadai sehingga menyebabkan pelayanan pembuatan akta kematian di mepeling belum berjalan efektif.
2. Dimensi *reliability* pada pelayanan pembuatan akta kematian melalui mepeling dilihat dari standar pelayanan yang jelas pada penerbitan akta kematian di mepeling sudah sesuai dengan SOP yang dibuat oleh Disdukcapil Kota Bandung pada pelayanan adminduk di mepeling. Sehingga tidak membuat masyarakat kesulitan selama proses pelayanan, kecermatan serta ketanggapan aparatur juga berjalan dengan efektif, hal ini dikarenakan lamanya aparatur bekerja di bagian pengelola SIAK.
3. Dimensi *Responsiveness* dilihat dari ketanggapan para aparatur yang bertugas, masyarakat telah banyak terbantu oleh aparatur yang bekerja di mepeling karena cukup informatif dan interaktif. Selain itu masyarakat merasa puas terhadap kesesuaian sistem pelayanan penerbitan akta kematian melalui mepeling sesuai yang telah dijanjikan.
4. Dimensi *Assurance* dilihat dari pemberian jaminan waktu pada pembuatan akta kematian melalui mepeling sudah sesuai dengan aturan one day service, biaya layanan yang gratis

dan produk yang legal sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Instansi Pelaksanaan atau Pejabat Yang Diberi Kewenangan.

5. Dimensi *Emphaty* dilihat dari cara aparatur yang bekerja di mepeling dalam mengutamakan kepentingan pemohon masyarakat telah banyak terbantu oleh pelayanan mepeling yang informatif dan interaktif serta ramah. Selain itu masyarakat juga terbantu oleh penyebaran informasi mengenai alur proses pembuatan akta kematian di mepeling hingga jadwal berlangsungnya mepeling oleh Disdukcapil Kota Bandung melalui berbagai media yang telah dipilih.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan pada kesimpulan di atas maka peneliti mengajukan beberapa saran yaitu :

1. Diharapkan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat meningkatkan fasilitas penunjang pelayanan melalui mepeling seperti jaringan atau server agar tidak terhambatnya proses peng inputan data masyarakat, serta faslitisa ruang tunggu untuk masyarakat yang sedang melakukan pelayanan ini bertujuan agar masyarakat yang hendak menunggu penerbitan akta kematian di mepeling bisa merasa nyaman.
2. Diharapkan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat meningkatkan sosialisasi terkait SOP penerbitan akta kematian melalui PDF dan dikirim melalui email, karena tidak semua masyarakat mengetahui terkait standar yang berlaku untuk saat ini. Ini bertujuan agar meminimalisir kehilangan akta.
3. Diharapkan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat terus meningkatkan kecepatan pelayanan dan ketanggapan aparatur yang memberikan pelayanan pada pemohon melalui pelatihan kepada aparatur yang berkaitan pada

pelayanan yang bertujuan untuk meminimalisir terjadinya keterlambatan dari penerbitan dokumen serta mampu membantu mengatasi keluhan dan kendala dari masyarakat.

4. Diharapkan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung melakukan pelatihan kepada aparatur yang memberikan pelayanan pada mepeling dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja aparatur sesuai dengan prosedur, responsif dan professional dalam menyikapi setiap keluhan dan kendala yang dialami masyarakat.
5. Lebih meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat Kota Bandung mengenai pembuatan akta kematian. Hal tersebut dapat dilakukan oleh aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung melalui metode yang sesuai dengan ketentuan kondisi sosial setiap tahunnya.