

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

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

1. Dimensi *tangibles* dilihat dari ketersediaan fitur yang dimiliki oleh aplikasi *salaman* sudah informatif dan interaktif. Selain itu media sosial menjadi media yang banyak dipilih masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai aplikasi *salaman*. Selanjutnya lahan parkir di Kantor Disdukcapil Kota Bandung yang tidak tertib membuat masyarakat tidak nyaman.
2. Dimensi *reliability* dilihat dari standar pelayanan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung melalui aplikasi *salaman* tidak membuat masyarakat kesulitan selama proses pelayanan. Namun di sisi lain aplikasi *salaman* masih memiliki kendala seperti *crash* dan data penduduk yang tidak terhubung saat proses registrasi aplikasi *salaman*.
3. Dimensi *responsiveness* dilihat dari ketanggapan, masyarakat telah banyak terbantu oleh fitur aplikasi *salaman* yang informatif dan interaktif. Selain itu masyarakat merasa puas terhadap kesesuaian sistem pelayanan aplikasi *salaman* yang telah dijanjikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

4. Dimensi *assurance* dilihat dari pemberian jaminan waktu, biaya dan legalitas dari Disdukcapil Kota Bandung melalui aplikasi *salaman*, masyarakat merasa puas terhadap kesesuaian sistem pelayanan aplikasi *salaman* yang telah dijanjikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung..
5. Dimensi *emphaty* dilihat dari cara Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam mengutamakan kepentingan pemohon melalui aplikasi *salaman*, masyarakat telah banyak terbantu oleh fitur aplikasi *salaman* yang informatif dan interaktif. Selain itu masyarakat juga terbantu oleh penyebaran informasi mengenai aplikasi *salaman* oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil 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 aplikasi *salaman* seperti lahan parkir di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat yang hendak melakukan pengambilan dokumen administrasi kependudukan.
2. Diharapkan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat meningkatkan kemampuan aplikasi *salaman* melalui perbaikan dan pembaharuan fitur serta melakukan pembaharuan data kependudukan yang

dimiliki masyarakat Kota Bandung yang bertujuan untuk meminimalisir kendala seperti *crash* dan kesulitan saat melakukan pendaftaran aplikasi *salaman*.

3. Diharapkan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat terus meningkatkan kecepatan pelayanan dan ketanggapan aparatur yang memberikan pelayanan pada aplikasi *salaman* melalui pelatihan kepada aparatur yang berkaitan pada pelayanan melalui aplikasi *salaman* yang bertujuan untuk meminimalisir terjadinya keterlembatan 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 aplikasi *salaman* 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 melalui aplikasi *salaman*. Hal tersebut dapat dilakukan oleh aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung melalui metode yang sesuai dengan ketentuan kondisi sosial setiap tahunnya.