

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan peneliti sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian tentang kualitas pelayanan publik berbasis *online* pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Purbalingga antara lain sebagai berikut :

1. Dimensi transparansi, yang terdiri dari dua hal ; (a) informasi lebih terbuka dengan menggunakan metode media sosial (*instagram, facebook, twitter*), aplikasi (*optima purbalingga*) dan *website* (<https://optima.purbalinggakab.go.id>), (b) kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi yang sudah dianggap mudah bagi sebagian masyarakat khususnya warga kabupaten Purbalingga.
2. Dimensi partisipasi meliputi ; (a) kebebasan dalam memberikan saran dengan memberikan wadah bagi masyarakat dalam menyalurkan saran dan kritik melalui kotak saran yang terletak di ruangan bagian pelayanan, serta menyediakan *platform* melalui media sosial ataupun *website*, dan (b) tingkat dukungan dari masyarakat yang mendukung pelayanan administrasi dan pencatatan sipil menggunakan sistem *online*, meskipun masih ada sebagian masyarakat yang masih mengalami kesulitan dalam pelayanan secara *online* tersebut.
3. Dimensi efisiensi yang terdiri dari ; (a) proses pelayanan menjadi cepat, selain pelayanan yang menjadi cepat masyarakat juga tidak perlu membuang waktu, tenaga dan materi hanya untuk mengurus administrasi kependudukan dan pelayanan sipil secara manual, dengan adanya pelayanan publik *online* ini semuanya serba cepat dan praktis sehingga dapat mengurangi tingkat mobilitas di Dindukcapil saat dilakukannya pelayanan administrasi, dan (b) Proses kerja pemerintah dapat disederhanakan dengan tata cara pelayanan sesuai dengan

Permendagri No. 104 tahun 2019 yang menjelaskan bahwa administrasi kependudukan yang sudah bertanda-tangan elektronik tidak perlu dilegalisir. Kemudian Permendagri No. 109 tahun 2019 juga menjelaskan bahwa dokumen administrasi kependudukan kecuali ktp elektronik (E-KTP) dan kartu identitas anak (KIA) dapat dicetak menggunakan kertas Hvs A4 80gr warna putih yang artinya masyarakat juga dapat mencetak sendiri dokumen administrasi kependudukan yang dimilikinya tanpa harus mencetak ulang di dinas.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti merekomendasikan beberapa hal, antara lain sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga juga perlu lebih intens untuk melakukan sosialisasi maupun promosi ke masyarakat khususnya masyarakat desa, dimana masih banyak masyarakat yang belum paham akan teknologi dan tata cara penggunaan aplikasi ketika akan melakukan pelayanan administrasi kependudukan maupun pencatatan sipil secara *online*.
2. Bagi para pemohon, pelanggan atau pengguna layanan agar lebih cermat dalam menyiapkan diri maupun kelengkapan berkas sebagai upaya mendapatkan pelayanan yang cepat dan sesuai harapan. Mengurus administrasi kependudukan secara mandiri akan memiliki banyak manfaat dan bisa menyalurkan informasi untuk masyarakat yang masih belum paham paham cara melakukan pelayanan *online* daripada melimpahkannya pada pihak ketiga atau orang lain.