

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait pengelolaan pelayanan publik berbasis *website* Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok bahwa Silondo Bermula telah berhasil menerapkan pemerintahan elektronik. Hal ini mencakup penggunaan teknologi untuk menyediakan layanan administrasi kependudukan secara online. Namun, pada pelaksanaannya masih belum dilakukan secara efektif yang mana diukur dengan menggunakan teori *e-government* oleh Booz Allen dan Hamilton dengan 5 (lima) dimensi, yaitu:

1. Manfaat

Dalam konteks manfaat pengelolaan layanan Silondo Bermula sebagai portal layanan tersebut berhasil memberikan kemudahan kepada masyarakat mendapatkan pelayanan administrasi. Namun, hasil penelitian selama dilapangan ditemukan bahwa kemudahan akses belum sepenuhnya tercapai karena masyarakat masih harus datang langsung ke kantor pelayanan untuk mengurus dokumen secara manual. Kondisi tersebut memastikan bahwa dimensi manfaat dalam layanan Silondo Bermula belum sepenuhnya terpenuhi, yang berdampak pada kurang optimalnya dimensi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2. Efisiensi

Dalam konteks efisiensi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah berhasil mengoptimalkan penggunaan platform Silondo Bermula, yang secara nyata meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi. Pendaftaran layanan administrasi kependudukan secara online juga telah memberikan kemudahan baik dari segi waktu maupun biaya bagi pemerintah dan masyarakat.

3. Partisipasi

Dalam konteks partisipasi, pengelolaan layanan Silondo Bermula berjalan dengan baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyediakan fasilitas

pengaduan yang terhubung dengan WhatsApp, sehingga masyarakat dapat menyampaikan keluhan. Namun, efektivitasnya masih mengalami kendala karena kurangnya responsivitas pemerintah dalam menanggapi keluhan masyarakat.

4. Transparansi

Dalam konteks transparansi layanan Silondo Bermula telah berhasil menyampaikan informasi secara terbuka dan jelas melalui platformnya, memberikan keuntungan kepada masyarakat dalam memahami langkah-langkah dan persyaratan yang diperlukan untuk mengajukan layanan administrasi kependudukan. Hal ini merupakan komitmen yang ditunjukkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menerapkan prinsip transparansi melalui layanan Silondo Bermula untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

5. Manajemen Perubahan

Dalam konteks manajemen perubahan bahwa layanan Silondo Bermula telah efektif menerapkan teknologi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk dalam proses pengurusan dokumen kependudukan. Sehingga, meningkatkan kesadaran masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan berkaitan dengan ketersediaan informasi yang mudah di akses dan hasil perubahan tersebut terlihat dalam implementasi layanan ini.

Berdasarkan beberapa dimensi yang telah dibahas, bahwa pengelolaan pelayanan publik berbasis *website* Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok sejak tahun 2021 hingga saat ini sudah terlaksana dengan baik. Dengan pemanfaatan *website* Silondo Bermula ini ternyata masih ada kekurangan karena masyarakat masih harus datang ke kantor pelayanan. Sementara itu, *website* Silondo Bermula yang berbasis online seharusnya masyarakat tidak perlu datang ke kantor pelayanan dalam pengurusan dokumen administrasi. Dalam hal ini, dimensi manfaat pada *website* Silondo Bermula yang berbasis digital masih terdapat kekurangan khususnya belum memberikan menu layanan yang dapat mempermudah masyarakat, sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor pelayanan. Akan tetapi apabila masyarakat hanya datang untuk menyerahkan berkas artinya layanan tersebut belum maksimal sementara

layanan yang digunakan sudah berbasis digital menyediakan layanan secara online.

Selain itu, pada dimensi partisipasi masih mengalami kurangnya responsivitas petugas pelayanan dalam menanggapi keluhan masyarakat. Artinya petugas pelayanan belum maksimal ketika keluhan atau pertanyaan tidak dijawab atau tidak ditanggapi dengan baik. Dalam hal ini dapat menciptakan perasaan ketidakpuasan masyarakat dengan pelayanan yang diberikan sehingga merugikan citra pelayanan publik. Serta masih rendahnya masyarakat yang menggunakan layanan Silondo Bermula sehingga banyak masyarakat yang tidak terlayani secara efektif. Hal ini juga disebabkan karena pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih datang langsung ke kantor pelayanan untuk mengurus keperluan administrasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa masyarakat belum menggunakan *website* Silondo Bermula karena penggunaan berbasis elektronik ini masyarakat tetap harus datang ke kantor pelayanan sementara pelayanan online seharusnya masyarakat mengupload berkas melalui *website* tersebut. Sehingga masyarakat tidak perlu datang lagi menyerahkan berkas terkait perubahan data dan hanya tinggal diurus di rumah saja karena pelayanan berbasis digital.

5.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian, saran yang dapat diberikan oleh penulis mengenai pengelolaan layanan Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, sebagai berikut:

5.2.1 Saran Teoritis

1. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk dapat menggali secara mendalam terkait berbagai sumber dan juga referensi yang akan digunakan dalam melakukan penelitian, khususnya mengenai layanan

Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.

2. Bagi peneliti berikutnya, sebaiknya dapat melaksanakan penelitian dengan spesifik dan juga mendalam mengenai pengelolaan layanan Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.
3. Hasil penelitian ini hanya terfokus pada pengelolaan layanan Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. Sehingga, disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk meneliti serta memperluas fokus penelitian mengenai evaluasi dari layanan Silondo Bermula.

5.2.2 Saran Praktis

1. Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok sebagai penyelenggara pelayanan publik berbasis *website* Silondo Bermula agar untuk memfokuskan hasil dari pemanfaatan *website* tersebut supaya memberikan kemudahan akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang menjadi keluhan dapat diatasi secara efektif.
2. Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok disarankan terus melakukan perbaikan pada tampilan menu *webiste* Silondo Bermula agar masyarakat dalam melakukan pelayanan secara digital bisa diakses kapan saja dan dimana saja tanpa harus tatap muka secara langsung di kantor pelayanan.
3. Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok disarankan untuk menyampaikan informasi secara luas tentang pelayanan publik berbasis *website* Silondo Bermula, agar dapat meningkatkan kesadaran masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut untuk keperluan administrasi kependudukan.