

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Hasil penelitian dan pembahasan terhadap permasalahan dari BAB IV dapat disimpulkan bahwa Penerapan Pelayanan Inovasi Program E-open Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bekasi pada Tahun 2021 berdasarkan dari Teori Fitzsimmons dalam Budiman (2006) terdapat 5 Indikator yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Tangible* (Bukti Fisik), *Responsiviness* (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati).

Dari penerapan pelayanan pada E-Open di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dapat dikatakan Belum Sesuai dikarenakan ke 5 Indikator dari Teori Pelayanan Publik menurut Fitzsimmons dalam Budiman (2006) tidak terdapatnya Inovasi pada penerapan pelayanan E-Open di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Memang dari Indikator yang belum Terdapatnya inovasi dari Pelayanan E-Open dan ditemukan adanya kekurangan, akan tetapi hal tersebut dapat dioptimalkan dengan memberikan solusi ke para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi yang bertanggung jawab dalam berjalannya proses penerapan pelayanan Kependudukan E-Open tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dari “Inovasi Program E-open Pelayanan Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bekasi Pada Tahun 2021” , Peneliti memberikan masukan berupa saran kepada para petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi untuk lebih memperhatikan sikap tanggap para pegawai dalam memberikan pelayanan dan perlunya adanya solusi untuk dapat meningkatkan pelayanan dengan memperhatikan kondisi pada jaringan agar tidak terjadinya kendala pada saat melakukan akses pada data dokumen kependudukan serta peningkatan sumber informasi mengenai program dari pelayanan kependudukan E-Open tersebut.

