

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok dilihat dari dimensi *Tangibel* antara lain fasilitas fisik pelayanan seperti Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM), alat bantu pelayanan, fasilitas protokol kesehatan dan pelayanan *online*. Adanya *Covid-19* membantu percepatan pelayanan online karena keterbatasan layanan secara tatap muka langsung dan menghindari terjadinya kerumunan yang membuat *Covid-19* menjadi cepat penyebarannya. Masyarakat juga merasa terbantu dengan adanya layanan *online* ini karena masyarakat tidak perlu lagi datang mengantri ke kantor dinas cukup dengan mengakses layanan dukcapil dengan menggunakan smartphone dari rumah dan tidak perlu datang ke kantor Dinas Dukcapil untuk mengambil dokumen yang sudah selesai diproses, cukup menggunakan jasa antar yang sudah di sediakan oleh koperasi Pemerintah Kota Depok yang bekerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok yaitu *D'Co Mart*.

Pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Dukcapil kota Depok sudah menerapkan dimensi *Reliability* dengan sangat baik karena dapat dilihat dari sisi SOP atau kebijakan yang diterapkan dilingkungan Dinas Dukcapil kota Depok. Salah satu contohnya dalam hal inovasi pelayanan yang disesuaikan dengan kondisi *Covid-19* ini untuk tetap dapat melayani dengan maksimal namun tetap menjaga *social distancing* dengan dukungan adanya inovasi - inovasi pelayanan di Whatsapp,

Google Form, maupun Link Formulir *Online*. Dalam hal pelayanan Dinas Dukcapil kota Depok pun menjaga kepuasan masyarakat pada jangka waktu pengerjaan dokumen kependudukan tersebut. Untuk terciptanya kehandalan pelayanan yang tepat waktu dan konsisten serta sesuai dengan standar pelayanan dan prosedur kerja, pegawai Dinas Dukcapil kota Depok melakukan evaluasi rutin setiap bulan serta adanya bimbingan teknis yang tetap berjalan melalui *Zoom Meeting*.

Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok memiliki Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang sangat baik dalam melayani dalam kondisi pandemi *Covid-19*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok berinovasi membuat pelayanan *online* supaya tetap dapat melayani masyarakat tanpa tatap muka. Kemudian dalam bersosialisasi kebijakan pelayanan daring/*online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok untuk menjangkau masyarakat menggunakan *Zoom Meeting* yakni Program Dukcapil kota Depok Menyapa Masyarakat yang kemudian link *zoom meeting* di share melalui sosial media instagram. Selain bersosialisasi kebijakan pelayanan daring/*online* masyarakat juga dapat bertanya, kemudian memberikan kritik, saran dan pengaduan untuk seluruh pelayanan yang di selenggarakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Depok. Untuk pengaduan pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Depok memberikan fasilitas pengaduan *online* dan *offline* dengan loket pengaduan yang sudah disiapkan.

Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Depok sudah menjamin (*Assurance*) pelayanan masyarakat agar tetap bisa mengurus dokumen kependudukan pada masa pandemi *Covid-19* yakni dengan memberikan pelayanan

online. Adanya pelayanan *online* ini masyarakat tidak perlu datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil cukup mengakses pelayanan melalui Whatsapp, tidak keluar rumah sehingga kesehatan terjamin potensi terjangkit virus *Covid-19* sangat kemungkinan kecil dan masyarakat bisa merasakan pelayanan bebas biaya tanpa bayar yang biasanya ada pelaku – pelaku pegawai dan oknum calo yang berusaha mencari keuntungan dari pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Depok sudah menerapkan dimensi *Empathy* dengan memberikan perhatian kepada warga binaan sosial dan disabilitas dalam mendapatkan haknya atas dokumen kependudukan. Kemudian membuat pelayanan *online* khusus yang disebut dengan layanan komunitas. Ini membuktikan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sangat memperhatikan masyarakatnya pada khususnya kepada masyarakat yang tergolong orang rentan dan penyandang disabilitas. Hal ini bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang ramah dan membahagiakan masyarakat kota Depok.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, berikut adalah saran yang diajukan oleh peneliti :

1. Kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok diperlukan adanya briefing mengenai istirahat pegawai yang sering kali menghambat pelayanan dikarenakan telatnya pelayanan seketika sehabis jam istirahat.

2. Mengembangkan kembali inovasi pelayanan *online* terkait pengisian formulir agar masyarakat lebih dimudahkan dalam pelayanan *online*.
3. Memaksimalkan pelayanan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) yang sudah tersebar di 3 (tiga) kecamatan kota Depok dan 1 (satu) di mall pelayanan publik *Depok Town Square*.
4. Melakukan sosialisasi yang rutin melalui program Dukcapil Depok Menyapa Masyarakat untuk mesosialisasikan program Dinas Dukcapil, mendengar dan menampung aspirasi, kritik, dan saran dalam pelayanan sebagai evaluasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Depok untuk mewujudkan pelayanan yang maksimal.
5. Untuk dapat merubah SOP waktu pelayanan, hal ini dikarenakan waktu pelayanan 4 hari terlalu lama dalam proses penyelesaian.

