

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

##### 5.1.1 Evaluasi Pelayanan Pindah Datang pada Aplikasi Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti perihal mengenai Evaluasi Program Layanan Aplikasi Silondo Bermula (Sistem Layanan Online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok Bersih, Mudah, dan Lancar), maka dapat diambil kesimpulan dari adanya pelayanan pindah datang pada Silondo Bermula ini sudah mampu terlaksana dengan baik, akan tetapi belum bisa sepenuhnya berjalan dengan optimal yang mana penilaian tersebut diukur dengan teori William Dunn (dalam Hayat, dkk 2018) dengan 6 dimensi, yakni :

##### (1) Efektivitas

Pelayanan pindah datang melalui Aplikasi Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok telah berhasil memberikan kemudahan akses kepada masyarakat melalui sistem *online*, ini menunjukkan tingkat efektivitas yang baik. Meskipun demikian, terdapat kendala terkait proses pengajuan dokumen yang belum optimal, yang menandakan perlunya pengembangan dan penyempurnaan pada *website* Silondo Bermula untuk mencapai tingkat yang optimal dalam memberikan pelayanan pada masyarakat.

(2) Efisiensi

Pelayanan pindah datang melalui Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok telah memenuhi kriteria efisiensi yang diharapkan. Evaluasi yang mencakup aspek *input*, *output*, dan *outcome* kebijakan menunjukkan hasil yang positif. Pelayanan ini memberikan manfaat berupa kemudahan akses kepada masyarakat dan efisiensi dari segi anggaran.

(3) Kecukupan

Pelayanan pindah datang melalui Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok dinilai memadai pada dimensi kecukupan. Evaluasi menunjukkan bahwa pelayanan ini sudah berhasil memenuhi standar pelayanan publik. Melalui Silondo Bermula, pelayanan pindah datang dianggap sudah cukup dalam mencapai tujuan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat serta proses pemerintahan.

(4) Perataan

Peluncuran Silondo Bermula sebagai sistem layanan *online* berhasil mengatasi permasalahan di pelayanan pindah datang Disdukcapil Kota Depok, maka menunjukkan peningkatan dalam dimensi perataan. Dengan demikian, penyebaran informasi dan peningkatan kualitas pelayanan pindah datang melalui Silondo Bermula dianggap berhasil dan terlaksana dengan baik dalam dimensi perataan. Evaluasi pada dimensi perataan menunjukkan hasil positif dan mengindikasikan kesuksesan dalam mencapai tujuan perataan dalam konteks pelayanan publik.

#### (5) Responsivitas

Pelayanan pindah datang melalui Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok sudah mencapai kesesuaian antara kebijakan dan permasalahan publik. Namun, tingkat respons atau tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan pindah datang masih belum memenuhi tingkat kepuasan yang diharapkan. Oleh karena itu, masih diperlukan perbaikan dalam dimensi responsivitas agar pelayanan ini dapat mencapai tingkat kepuasan yang optimal.

#### (6) Ketepatan

Pelayanan pindah datang melalui Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok dinilai sudah berhasil dan tepat dalam mengatasi permasalahan yang terjadi pada pelayanan pindah datang. Baik pemerintah dan masyarakat menyatakan kepuasan dan mendapat manfaat dari penerapan Silondo Bermula. Dengan demikian, evaluasi pada dimensi ketepatan menegaskan bahwa pelayanan pindah datang pada Silondo Bermula sudah mencapai indikator dan tujuan yang diinginkan, yang artinya program ini menjadi solusi yang tepat dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

Kesimpulannya, evaluasi program layanan aplikasi Silondo Bermula dalam menyelenggarakan pelayanan pindah datang dengan berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok sebagai perwujudan *cyber city* ini dinilai sudah berhasil. Pelayanan pindah datang pada Aplikasi Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok sudah cukup memenuhi

dimensi efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan. Namun, pada beberapa aspek masih diperlukannya peningkatan dan pengembangan pada layanan pindah datang melalui Aplikasi Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan pada kesimpulan yang bisa diambil dari hasil penelitian yang dilakukan, maka saran yang bisa peneliti berikan untuk mengatasi hambatan maupun kendala yang terjadi pada penelitian ini terkait dengan evaluasi pelayanan pindah datang pada Sistem Layanan *Online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok Bersih, Mudah, dan Lancar (Silondo Bermula) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, diantaranya:

### **5.2.1 Saran Teoritis**

- (1) Bagi peneliti selanjutnya disarankan supaya bisa menjelaskan secara mendalam mengenai berbagai sumber dan referensi yang akan dipakai dalam melaksanakan penelitian, terlebih khusus pada pelayanan pindah datang melalui Aplikasi Silondo Bermula di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok
- (2) Bagi peneliti berikutnya juga lebih baik melakukan penelitian secara spesifik dan menggali lebih dalam terkait evaluasi dari pelayanan pindah datang pada Silondo Bermula dalam mendukung Kota Depok sebagai Kota *Cyber city* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.

### 5.2.2 Saran Praktis

- (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok sebagai instansi yang menyelenggarakan program Sistem Layanan *Online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok Bersih, Mudah, dan Lancar (Silondo Bermula) ini supaya bisa melakukan pengembangan pada sistem layanan *online* Silondo Bermula agar masyarakat tidak lagi mengalami kondisi *crash* pada sistem layanan online Silondo Bermula. Hal tersebut mengakibatkan berkurangnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
- (2) Kepada Pelayanan pindah datang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok bisa menambahkan petugas pelaksana pelayanan yang di *training* untuk menjadi bagian *customer service* dengan tujuan bisa lebih sigap, responsif, dan fokus memberikan bantuan kepada masyarakat yang menghadapi kendala ketika proses pengajuan berkas pindah datang.
- (3) Bidang Pelayanan Pindah Datang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok perlu untuk melaksanakan evaluasi secara berkala kepada para masyarakat pengguna terkait pelaksanaan pelayanan pindah datang melalui Silondo Bermula.