

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan data dan hasil analisis penelitian, dapat disimpulkan bahwa responsivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government melalui website Dolan Teluk Penyu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap telah memenuhi tiga aspek responsivitas berdasarkan teori A. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990). Aspek ketersediaan dan kesiapan dalam membantu pengguna layanan, ketercapaian terlihat dari tersedianya informasi layanan yang lengkap, fitur bantuan seperti Tanya ke CS, video tutorial, serta adanya pendampingan melalui saluran pengaduan dan gerai layanan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem dan aparatur telah siap membantu pengguna layanan, meskipun masih diperlukan penguatan integrasi dan konsistensi informasi antar saluran agar masyarakat memperoleh pemahaman yang seragam. Pada aspek perhatian dan ketelitian dalam memberikan pelayanan, ketercapaian ditunjukkan melalui adanya alur pelayanan yang sistematis, mekanisme verifikasi berjenjang, fitur tracking, serta mekanisme korektif berupa percepatan proses apabila terjadi kesalahan dari pihak penyelenggara. Namun demikian, masih ditemukannya aduan terkait ketidaksesuaian dokumen menunjukkan bahwa ketelitian pelayanan perlu terus ditingkatkan, khususnya pada tahap produksi dokumen. Aspek kecepatan dalam merespons dan memberikan pelayanan, ketercapaian terlihat dari adanya sistem pelayanan daring yang memungkinkan proses pengajuan, verifikasi, hingga penerbitan dokumen dilakukan secara lebih efisien dibandingkan pelayanan konvensional. Meskipun secara administratif pelayanan telah berjalan sesuai alur, persepsi masyarakat terhadap kecepatan layanan masih dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti pemahaman pengguna terhadap alur pelayanan digital serta stabilitas sistem dan jaringan, sehingga responsivitas layanan belum sepenuhnya dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna.

Penelitian ini berimplikasi pada pentingnya penguatan integrasi informasi lintas saluran pelayanan, optimalisasi pemanfaatan fitur layanan digital seperti pemantauan status permohonan, serta peningkatan kapasitas infrastruktur sistem dan jaringan pendukung. Selain itu, diperlukan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan literasi digital masyarakat melalui sosialisasi alur pelayanan dan pemanfaatan fitur layanan agar responsivitas pelayanan

administrasi kependudukan berbasis e-government dapat berjalan lebih efektif dan dirasakan secara merata oleh seluruh pengguna layanan.

5.2 Saran

1. Untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cilacap

Berdasarkan faktor penghambat yang ditemukan dalam penelitian, perlu dilakukan penguatan kejelasan dan konsistensi informasi layanan administrasi kependudukan berbasis e-government di seluruh saluran pelayanan, baik website, media sosial, maupun saluran pengaduan, guna mengurangi kesenjangan persepsi masyarakat yang masih menganggap proses pelayanan selesai pada tahap pengunggahan dokumen. Selain itu, peningkatan pendampingan dan edukasi kepada masyarakat terkait alur pelayanan digital serta pemanfaatan fitur tracking permohonan perlu dilakukan secara berkelanjutan. Di sisi lain, peningkatan kapasitas server serta penjagaan stabilitas sistem dan jaringan pendukung juga menjadi langkah penting untuk meminimalkan gangguan teknis yang berpotensi menghambat kecepatan respons pelayanan, sehingga responsivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government dapat berjalan lebih optimal dan dirasakan secara lebih merata.

2. Untuk Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan rujukan bagi peneliti selanjutnya dalam mengkaji pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-government, khususnya terkait responsivitas layanan. Peneliti berikutnya disarankan untuk menelaah lebih mendalam keterkaitan antara kesiapan sistem, persepsi pengguna, dan tingkat pemanfaatan fitur layanan digital, serta memperluas kajian pada aspek efektivitas, interoperabilitas, atau perbandingan antar daerah guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.