

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan :

- a. Secara simultan tanda tangan elektronik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, hal itu dibuktikan dengan hasil regresi menunjukkan angka signifikan  $0,000 < 0,05$ . Sementara itu, secara parsial diketahui bahwa komunikasi dan sumber daya tidak memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Berbeda dengan disposisi dan struktur birokrasi, kedua variabel tersebut secara signifikan memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan.
- b. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan melakukan penyuluhan dan sosialisasi mengenai maksud dan tujuan tanda tangan elektronik pada dokumen kependudukan. Sosialisasi melalui media cetak sebanyak 3 kali selama 6 bulan dengan jarak 2 bulan sekali, untuk media televisi 2 kali selama 2 bulan, dan *talkshow*. Disamping itu, upaya yang dilakukan DUKCAPIL dalam meningkatkan sumber daya adalah dengan membeli tablet, dan laptop cadangan, sedangkan untuk jaringan dengan menyiapkan jaringan LAN, BANDWIDTH, UPS, untuk menjaga server tetap stabil. Selain itu pula, upaya yang dilakukan DUKCAPIL dalam meningkatkan disposisi ialah dengan berinisiatif melakukan koordinasi melalui whatsapp dari kepala bidang dan

operator terkait jumlah dokumen yang akan ditanda tangani, karena di sistem aplikasi SIAK tidak ada wacana notifikasi jumlah dokumen. Sedangkan untuk tindakan pegawai telah dibuatkan fakta integritas untuk semua petugas/pegawai agar tidak semena-mena dalam melayani masyarakat. Sementara itu, upaya DUKCAPIL dalam meningkatkan Struktur Birokrasi ialah melayani masyarakat secara maksimal dengan tetap mengikuti SOP yang berlaku.

#### **4.2 Saran**

- a. Diharapkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat meningkatkan integritas dan rasa tanggung jawab sebagai pemberi pelayanan, selalu melakukan kegiatan sosialisasi secara intensif dan meluas salah satunya dengan mengoptimalkan sosialisasi secara rutin dari berbagai media sosial yang dimiliki termasuk penggunaan website dengan menambah dan mengembangkan fitur-fitur yang dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan menggunakan tanda tangan elektronik. Adapun untuk penayangan iklan di televisi dapat diganti menjadi iklan Running Text atau iklan Banner yang dapat dilakukan selama beberapa waktu hal ini dirasa jauh lebih efektif dibandingkan dengan penayangan iklan Elektronik.
- b. Diharapkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat menambah sumber daya dengan memperhatikan komitmen organisasi dan menyediakan lingkungan kerja yang prima sehingga menghasilkan kuantitas dan kualitas hasil kerja terbaik. Selain itu dapat pula dengan memberdayakan petugas pelayanan Kecamatan mengenai tanda tangan elektronik agar nantinya pelayanan dapat dilakukan di Kecamatan.