

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa tinggi kualitas pelayanan elektronik yang diberikan oleh kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Banyumas yang kemudian dibagi menjadi empat bagian untuk mendapatkan hasil yang lebih terperinci, pembagian tersebut yaitu *web design* (X1), *customer service* (X2), *assurance* (X3), *order management* (X4). Berdasarkan hasil analisis data maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Desain *website* (X1) yang dimiliki oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Banyumas memiliki kualitas yang baik. Dari hasil perhitungan menggunakan rumus persentase yang kemudian dikategorikan ke dalam table interpretasi skor, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas *web design* (X1) yang dimiliki oleh kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Banyumas dapat dikategorikan memiliki kualitas baik dengan score 76,6%.
2. *Customer Service* (X2) yang berada pada pelayanan elektronik dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Banyumas memiliki kualitas yang cukup baik, Dari hasil perhitungan menggunakan rumus persentase yang kemudian dikategorikan ke dalam table interpretasi skor, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas *Customer service* (X2) yang melayani masyarakat melalui pelayanan elektronik Dindukcapil Kabupaten Banyumas dapat dikategorikan cukup baik dengan skor 58,8%.
3. *Assurance* (X3) yang diberikan oleh pelayanan elektronik dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Banyumas kepada masyarakat memiliki kualitas yang dikategorikan baik dari hasil perhitungan menggunakan rumus persentase yang kemudian dimasukkan kedalam table interpretasi skor variable *assurance* (X3) mendapatkan skor 75,6%.

4. *Order Management* (X4) pelayanan elektronik kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten banyumas memiliki kualitas yang dikategorikan sebagai baik. Hasil tersebut didapatkan dari perhitungan menggunakan rumus persentase yang kemudian dikategorikan ke dalam table interpretasi skor variable *Order Management* (X4) mendapatkan skor 74,52%.
5. Berdasarkan perhitungan secara menyeluruh maka kualitas *e-service* yang diberikan oleh disdukcapil Kabupaten Banyumas memiliki kualitas yang baik dengan skor 71,93%.

B. Implikasi

Berdasarkan kesimpulan dalam penelitian ini terdapat perbedaan dalam kualitas antara variable X1, X3, X4 dengan X2 dimana variable *web design* (X1), *assurance* (X3) dan *Order Management* (X4) memiliki kualitas yang baik sedangkan variable *Customer Service* (X2) memiliki kualitas yang cukup baik, walaupun jika ditarik secara menyeluruh kualitas *e-service* yang diberikan disdukcapil Kabupaten Banyumas memiliki kualitas yang baik, namun hal ini sedikit banyak dapat menghambat proses pemberian layanan kepada masyarakat hingga akhirnya berpengaruh kepada kualitas pelayanan secara keseluruhan. Maka dari itu dapat dikemukakan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Implikasi Teoritis
 - a. Tampilan *website* yang ringkas dan menarik dapat memudahkan masyarakat yang hendak membuat berkas kependudukan secara *online*.
 - b. *Customer service* berperan penting dalam pelayanan karena langsung berhadapan dengan masyarakat dalam menerima keluhan dan permasalahan yang dialami masyarakat.
 - c. Rasa aman dan jaminan yang diberikan kepada masyarakat pada saat melakukan pengajuan pembuatan berkas kependudukan secara *online* harus diperhatikan dengan baik karena rentan terhadap serangan virus dan kejahatan elektronik lainnya.

- d. Manajemen pesanan (*Order management*) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan secara menyeluruh karena disini masyarakat mendapatkan hasil akhir dari proses pembuatan berkas kependudukan.
- e. Kualitas *e-service* secara keseluruhan dapat dipengaruhi satu dan lain hal karena di dalam proses pelayanan tersebut menyangkut hal-hal kecil lainnya yang berpengaruh langsung terhadap pemberian pelayanan yang berkualitas.

2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan bagi instansi terkait. Diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam melakukan tugas dan tanggungjawabnya serta untuk membuat keputusan di masa mendatang guna menciptakan kualitas pelayanan elektronik maupun non elektronik yang lebih baik.

