

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam inovasi Balada Pak-Kis dilihat dengan menggunakan model pengukuran *e-service quality* di Kabupaten Kebumen berada dalam kategori baik. Hal ini dibuktikan dengan nilai indeks konversi pada variabel kualitas pelayanan ini sebesar 73,5 dengan nilai rata-rata tertimbang 2,94. Jika dilihat pada interval yang telah ditetapkan oleh peneliti, maka besaran indeks tersebut berada pada kategori baik. Berikut hasil analisis dan pembahasan dari setiap indikator yang telah dilakukan di atas dapat disimpulkan bahwa:

1. Indikator Efisiensi (*Effisiensi*) pada variabel kualitas pelayanan berada pada kategori sangat baik dengan indeks konversi sebesar 86. Penilaian tersebut disebabkan karena waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan dokumen yang lebih singkat dan perolehan dokumen yang lebih bervariasi dari sebelumnya.
2. Indikator Pemenuhan (*Fulfilment*) pada variabel kualitas pelayanan berada dalam kategori sangat baik. Hal tersebut dilihat berdasarkan nilai indeks konversi yang diperoleh sebesar 87,58. Dimana nilai indeks masuk dalam kategori sangat baik berdasarkan pada interval yang telah ditetapkan. Penilaian disebabkan karena melalui inovasi Balada Pak-Kis dapat mempercepat kepemilikan dokumen kependudukan.

3. Indikator Ketersediaan Sistem (*system Availability*) pada variabel kualitas pelayanan berada dalam kategori baik, dengan nilai indeks konversi sebesar 82. Kategori baik pada indikator ini disebabkan karena kemudahan dalam melakukan pendataan dan berkaitan dengan intensitas kunjungan petugas untuk mengambil dokumen yang cukup hanya satu kali saja.
4. Indikator Privasi (*Privacy*) pada variabel kualitas pelayanan berada dalam kategori baik. Dilihat dengan nilai indeks konversi yang diperoleh sebesar 80,62. Penilaian tersebut didasarkan pada keamanan *password* dari akun *google spreadsheet* dan kesesuaian dokumen yang diajukan dengan yang diterima oleh masyarakat melalui pihak Faskes.
5. Indikator Daya Tanggap (*Responsiveness*) pada variabel kualitas pelayanan ini tergolong dalam kategori baik yang dapat dilihat dari nilai indeks konversi yang diperoleh sebesar 77,62. Hasil dari penilai yang berada pada kategori baik tersebut diperoleh karena tanggapnya pegawai Disdukcapil terhadap permasalahan yang dialami petugas Faskes dan jaranganya keterlambatan penyelesaian dokumen yang terjadi.
6. Indikator Kontak (*Contact*) pada variabel kualitas pelayanan dalam indikator ini tergolong dalam kategori tidak baik dengan nilai indeks yang diperoleh sebesar 49,25. Hasil penilaian dengan kategori rendah tersebut disebabkan karena kontak pegawai Disdukcapil tidak tercantum di dalam aplikasi *google spreadsheet*.

## B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas, maka implikasi dalam penelitian ini dilihat dari masing-masing indikator pada *e-service quality*. Kemudian berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan pada setiap indikatornya yaitu:

1. Indikator kontak (*contact*) pada kualitas pelayanan ini menjadi salah satu indikator yang masuk dalam kategori tidak baik, sehingga perlu adanya perbaikan seperti pada aspek ketersediaan kontak pada aplikasi *google spreadsheet* ini memperoleh nilai yang sangat rendah atau tidak baik. Hal tersebut terjadi karena minimnya informasi yang diberikan pada aplikasi *google spreadsheet* terkait dengan kontak yang bisa dihubungi oleh petugas. Sehingga untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan pihak Disdukcapil harus menambahkan kontak pada tampilan *google spreadsheet*.
2. Indikator daya tanggap (*responsiveness*) berada dalam kategori baik, namun dengan melihat pada beberapa aspek yang terdapat dalam indikator ini masih perlu adanya perbaikan pada aspek lamanya verifikasi yang dilakukan oleh pegawai Disdukcapil masih perlu ditingkatkan, dengan menerapkan waktu verifikasi yang lebih efektif dan efisien yaitu kurang dari 5 menit sehingga pelayanan yang diberikan akan semakin baik lagi.
3. Indikator ketersediaan sistem (*system availability*) berada pada kategori baik pada beberapa aspek. Namun terdapat aspek yang perlu diperbaiki yaitu berkaitan dengan ketidakadaannya pelatihan khusus yang

diselenggarakan untuk petugas Balada Pak-Kis. Sehingga pada indikator ini perlu ditingkatkan kembali yaitu dengan mengadakan pelatihan khusus guna meningkatkan keterampilan dalam pengoperasian sistem dalam inovasi Balada Pak-Kis.

4. Indikator privasi (*privacy*) pada kualitas pelayanan yang diberikan melalui inovasi Balada Pak-Kis di Kabupaten Kebumen berada dalam kategori baik. Dimana terdapat dua aspek yang dinilai yaitu berkaitan dengan password akun yang tidak diketahui oleh petugas lain dan penerimaan dokumen sesuai dengan pengajuan. Kedua aspek ini harus dipertahankan oleh pihak Disdukcapil guna memberikan pelayanan publik yang berkualitas.
5. Indikator efisiensi (*efficiency*) pada variabel kualitas pelayanan dalam inovasi Balada Pak-Kis di Kabupaten Kebumen memperoleh penilaian dengan kategori sangat baik, sehingga aspek pada indikator ini perlu dipertahankan guna memberikan pelayanan yang berkualitas.
6. Indikator pemenuhan (*Fulfilment*) pada variabel kualitas pelayanan ini berada pada kategori sangat baik. Hal ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil yang berkaitan dengan aspek yang terdapat dalam indikator ini perlu dipertahankan.