

## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kualitatif yang dilakukan terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Depok, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan publik pada instansi ini berada pada kategori **cukup baik**, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mewujudkan pelayanan yang benar-benar prima. Penilaian ini disusun berdasarkan tujuh dimensi pelayanan menurut teori kualitas pelayanan Sasser et al. (1997), yaitu *consistency*, *security*, *attitude*, *completeness*, *conditions*, *availability*, dan *training*.

1. Untuk dimensi *Consistency*, hasil temuan menunjukkan Disdukcapil Kota Depok telah menerapkan prosedur pelayanan yang konsisten, baik dari segi tahapan pelayanan, biaya (yang sepenuhnya gratis), maupun penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP telah ditempatkan di ruang publik melalui media *banner* dan papan informasi, menunjukkan komitmen terhadap transparansi pelayanan. Namun, informan tetap menunjukkan ketergantungan pada penjelasan langsung dari petugas. Hal ini menandakan bahwa keterbacaan dan pemahaman terhadap SOP belum sepenuhnya terinternalisasi oleh semua lapisan masyarakat, khususnya dari kelompok usia lanjut atau berpendidikan rendah.

2. Pada dimensi *Security*, hasil temuan menunjukkan bahwa aspek keamanan dan keakuratan data dalam pelayanan dokumen seperti KTP, KK, dan Akta Kelahiran telah dijaga dengan cukup baik. Waktu penyelesaian dokumen relatif cepat dan sesuai dengan SOP (rata-rata 1–3 hari kerja). Meski demikian, beberapa kasus salah input data atau sinkronisasi NIK masih ditemukan. Petugas cenderung tanggap terhadap keluhan dan perbaikan data dilakukan secepat mungkin, namun kendala teknis seperti gangguan server pusat (Kemendagri) masih menjadi tantangan dalam mewujudkan pelayanan yang benar-benar bebas kesalahan. Secara keseluruhan, ketepatan waktu pelayanan cukup baik, dan petugas mampu menangani koreksi data dengan cepat.
3. Hasil temuan pada dimensi *attitude* terkait sikap petugas Disdukcapil secara umum sudah cukup profesional dan tidak menunjukkan perlakuan diskriminatif terhadap masyarakat. Informan dalam penelitian ini menyatakan bahwa mereka diperlakukan secara adil tanpa melihat latar belakang usia, gender, atau jenis dokumen yang diurus. Namun, beberapa informan juga menilai keramahan dan kualitas komunikasi interpersonal petugas belum merata. Ada petugas yang ramah dan komunikatif, namun ada pula yang terkesan kaku dan terburu-buru dalam merespons pertanyaan atau keluhan. Hal ini menunjukkan bahwa budaya

pelayanan prima belum sepenuhnya seragam di seluruh lini layanan.

4. Dalam hal dimensi *completeness*, peneliti menemukan berbagai jenis pelayanan yang tersedia cukup beragam dan inovatif, mencakup layanan reguler (KTP, KK, KIA, akta kelahiran) hingga layanan berbasis teknologi dan jemput bola (seperti Silondo Bermula, De'Serve, ADM, De'Jelitas, Fastaraga, dll). Layanan ini sangat membantu kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan mobilitas dan bisa membantu menyelesaikan beberapa permasalahan terkait kepemilikan dokumen yang belum tercapai.
5. Dalam hal dimensi *conditions*, hasil temuan pada Disdukcapil Kota Depok menunjukkan penampilan profesional melalui seragam dan kebersihan lokasi. Petugas hadir dengan penampilan rapi, dan kebersihan ruangan terjaga. Namun, kondisi fisik ruangan seperti ventilasi, kapasitas ruangan, dan kenyamanan saat antri masih dinilai belum optimal. AC yang tersedia tidak maksimal karena pintu sering terbuka, dan kursi yang digunakan kurang ergonomis. Kondisi ini mengurangi kenyamanan, terutama bagi pemohon yang harus menunggu cukup lama.
6. Terkait dengan penilaian pada aspek *availability*, hasil temuan menunjukkan bahwa ketersediaan layanan cukup baik, dengan jam operasional yang jelas dan konsistensi kehadiran petugas selama

jam kerja. Disdukcapil juga menyediakan jalur layanan online (WA, Silondo Bermula), yang cukup membantu bagi sebagian masyarakat. Namun, belum semua masyarakat merasa layanan digital mudah diakses atau dipahami. Informasi digital seringkali dinilai kurang informatif atau sulit ditemukan bagi pengguna baru, sehingga aksesibilitas layanan *daring* masih perlu ditingkatkan.

7. Pada dimensi *training*, pelatihan dan pengembangan kompetensi petugas dilakukan secara rutin oleh instansi. Petugas dinilai cukup memahami tugas dan prosedur kerja, serta mampu menggunakan teknologi yang digunakan dalam pelayanan. Proses pelatihan tidak hanya mencakup teknis, tetapi juga aspek evaluasi kerja dan pemberian penghargaan. Para informan pada penelitian ini mempersepsikan petugas sebagai individu yang profesional dan cepat tanggap, meskipun tidak semua tahu secara pasti tentang sistem pelatihan yang diterapkan di internal instansi.
8. Berdasarkan analisis terhadap data layanan dan jumlah penduduk Kota Depok, dapat disimpulkan bahwa meskipun Disdukcapil Kota Depok telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi-inovasi layanan, namun masih terdapat tantangan dalam mencapai cakupan pelayanan yang optimal. Jumlah layanan yang diberikan masih belum sebanding dengan jumlah penduduk yang membutuhkan, menunjukkan adanya gap yang perlu diatasi.

## B. IMPLIKASI

Berdasarkan kesimpulan di atas, penelitian ini memberikan berbagai implikasi yang dapat digunakan sebagai dasar pengembangan dan perbaikan pelayanan publik, baik dari aspek kebijakan, manajemen SDM, hingga pengelolaan fasilitas.

1. Konsistensi dalam pelayanan merupakan cerminan dari sistem birokrasi yang solid. Disdukcapil perlu mempertahankan rutinitas evaluasi SOP dan memperkuat strategi komunikasi publik berbasis literasi *visual* dan *digital*. Penggunaan video edukasi, infografis interaktif, sistem *self-help kiosk*, pendampingan langsung di loket, penyuluhan komunitas, dapat menjadi solusi bagi masyarakat yang mengalami kesulitan membaca prosedur tertulis.
2. Masalah akurasi dan sinkronisasi data menunjukkan perlunya pembaruan sistem teknologi informasi yang lebih tangguh dan terintegrasi langsung dengan database pusat. Disarankan adanya audit data secara berkala, serta integrasi antara sistem pengaduan masyarakat dengan tim verifikasi internal agar penanganan kesalahan lebih cepat dan transparan.
3. Sikap petugas berperan besar dalam membentuk citra pelayanan publik. Maka, pelatihan berbasis *customer handling* dan *public empathy* perlu menjadi agenda wajib. Pembentukan budaya kerja humanis, pelayanan berbasis empati, dan pelatihan berbasis

simulasi konflik pelayanan dapat meningkatkan standar pelayanan ke tingkat yang lebih profesional dan inklusif.

4. Meskipun layanan administratif tergolong lengkap, keterbatasan fasilitas fisik dapat mengganggu persepsi publik terhadap kualitas layanan. Perlu adanya penyesuaian tata ruang, penambahan kursi, serta penempatan fasilitas penunjang seperti dispenser air minum, ruang tunggu prioritas bagi lansia/disabilitas, dan *signage* petunjuk arah.
5. Kenyamanan ruang pelayanan memiliki dampak psikologis bagi masyarakat. Perlu perencanaan ulang layout ruang, termasuk penggunaan ventilasi otomatis, pendingin ruangan sentral, *queue display*, serta penambahan kursi di ruang tunggu agar dapat mengakomodir kenyamanan masyarakat yang hadir ketika kondisi pelayanan sedang panjang antrian. Evaluasi juga sebaiknya dilakukan melalui survei rutin.
6. Ketersediaan layanan berbasis waktu dan tempat harus disertai dengan transparansi informasi dan aksesibilitas digital yang inklusif. Dibutuhkan pengembangan aplikasi pelayanan berbasis *user experience* yang lebih ramah pengguna, serta sosialisasi aktif melalui media sosial, kelurahan, dan kegiatan warga agar informasi layanan menyentuh seluruh segmen masyarakat.
7. Pelatihan yang dilakukan saat ini harus diperluas menjadi program pengembangan berkelanjutan. Pembuatan modular *training system*

yang terintegrasi dengan asesmen berkala dan uji keterampilan digital, sistem pelaporan dan dokumentasi pelatihan yang terdigitalisasi dan terintegrasi dengan sistem evaluasi pegawai yang implikasinya langkah ini dapat memperkuat kelembagaan dalam jangka panjang dan membangun kultur organisasi yang berbasis pembelajaran. Selain itu, penilaian publik terhadap pelayanan petugas dapat dijadikan dasar untuk pemberian insentif dan pengakuan terhadap kinerja.

8. Disdukcapil perlu melakukan evaluasi dan perencanaan strategis yang lebih komprehensif, termasuk integrasi antara identifikasi permasalahan dengan rencana kerja yang terdokumentasi secara resmi. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk memperluas jangkauan layanan. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Depok dapat meningkat, sehingga seluruh penduduk dapat terlayani dengan baik dan memiliki dokumen kependudukan yang lengkap dan valid.
9. Penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan tidak selalu identik dengan peningkatan kualitas, terutama jika tidak dibarengi dengan penguatan akses informasi dan kesiapan masyarakat. Temuan ini memperkaya literatur pelayanan publik dengan

menekankan pentingnya interaksi antara teknologi, infrastruktur fisik, dan literasi warga sebagai satu kesatuan sistem pelayanan. Implikasi teoretis ini dapat menjadi referensi penting bagi penelitian selanjutnya, khususnya dalam mengeksplorasi dinamika pelayanan di tingkat daerah.

