

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat pemanfaatan aplikasi SmartDukcapil oleh masyarakat di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota termasuk dalam kategori “baik”. Hal ini tercermin dari penilaian responden terhadap berbagai indikator inovasi pelayanan publik, seperti nilai tambah, kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, kemudahan pengamatan, kemudahan penggunaan, dan tingkat kerumitan dalam menggunakan aplikasi, yang secara keseluruhan mencapai skor rata-rata dan TCR dalam kategori “baik”. Dengan demikian, SmartDukcapil telah dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat sebagai alat bantu layanan administrasi kependudukan.

Selain itu, tingkat kepuasan pengguna layanan SmartDukcapil di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota masuk dalam kategori “baik”. Penilaian ini tercermin dalam indikator kepuasan masyarakat, seperti jaminan layanan, kejelasan dan kualitas informasi yang diberikan, kemampuan menangani keluhan, serta ketepatan waktu dalam memberikan bantuan kepada masyarakat, yang secara keseluruhan mencapai skor rata-rata dan TCR dalam kategori “baik”. Analisis hasil menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui SmartDukcapil memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun, koefisien determinasi menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik hanya menjelaskan sebagian dari variasi dalam kepuasan masyarakat.

Sementara itu, 58,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar cakupan variabel yang diteliti, seperti kualitas sumber daya manusia, fasilitas dan infrastruktur pendukung, stabilitas sistem, serta karakteristik dan pengalaman pengguna layanan. Oleh karena itu, meskipun SmartDukcapil memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, upaya yang komprehensif tetap diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Selain itu, analisis inferensial menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari inovasi pelayanan publik terhadap kepuasan pengguna layanan SmartDukcapil di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota. Temuan ini didukung oleh nilai uji-t yang dihitung yang melebihi nilai t kritis serta tingkat signifikansi di bawah 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin optimal inovasi pelayanan publik melalui SmartDukcapil, semakin tinggi pula tingkat kepuasan di kalangan pengguna layanan.

6.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian yang diuraikan di atas mengenai dampak inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SmartDukcapil terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota, berikut ini disampaikan beberapa rekomendasi:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lima Puluh Kota dianjurkan untuk lebih menyempurnakan kualitas inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SmartDukcapil, khususnya pada aspek implementasi dan dukungan layanan. Langkah-langkah yang dapat diambil meliputi perluasan sosialisasi serta pemberian bimbingan penggunaan aplikasi hingga ke

tingkat nagari, agar seluruh kalangan masyarakat dapat memahami secara optimal manfaat, alur, dan prosedur layanan tersebut.

2. Untuk meningkatkan inovasi pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diharapkan memperbaiki serta menjaga kestabilan server guna meminimalisir gangguan sistem yang berpotensi menghambat proses pelayanan dan menimbulkan antrean. Selain itu, peningkatan akses internet dan literasi digital masyarakat harus terus digalakkan melalui kolaborasi lintas sektor serta program pendidikan digital, sehingga pemanfaatan layanan berbasis daring dapat tersebar lebih merata di seluruh wilayah.
3. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga dianjurkan untuk memperkuat layanan pengaduan dan helpdesk yang responsif, tanggap, serta berorientasi solusi. Langkah ini krusial agar setiap keluhan dan hambatan yang dihadapi masyarakat dapat ditangani secara efektif, sehingga kepercayaan masyarakat terhadap layanan SmartDukcapil semakin optimal.
4. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SmartDukcapil berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Meskipun demikian, masih ada faktor-faktor lain di luar ruang lingkup penelitian ini yang berpotensi memengaruhi kepuasan tersebut. Karenanya, penelitian lanjutan diperlukan untuk memperluas kajian dengan memasukkan variabel tambahan, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang faktor-faktor penentu kepuasan masyarakat.