

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *E-Service Quality* aplikasi PANAHI SRIKANDI dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ngasem Kabupaten Bojonegoro, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan elektronik secara umum berada pada kategori tinggi. Hal tersebut menunjukkan bahwa aplikasi PANAHI SRIKANDI telah mampu mendukung pelayanan administrasi kependudukan agar lebih mudah, cepat, efektif, dan efisien bagi masyarakat. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat dilihat melalui lima dimensi *E-Service Quality*, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Accessibility*, dan *Interaction Quality*. Kelima dimensi tersebut secara umum menunjukkan bahwa aplikasi dan petugas telah mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

1. *Reliability* (Keandalan) menunjukkan bahwa aplikasi PANAHI SRIKANDI telah mampu mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan dengan cukup baik. Namun, masih ditemukan kendala berupa gangguan sistem dan jaringan internet yang dapat memengaruhi kelancaran proses pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek keandalan sistem masih menjadi bagian yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut.
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap) menunjukkan bahwa operator desa, operator kecamatan, dan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah mampu memberikan respons, informasi, dan bantuan kepada masyarakat dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan petugas

tetap menjadi bagian penting dalam mendukung pelayanan berbasis aplikasi, terutama ketika masyarakat mengalami kendala dalam menggunakan sistem.

3. *Assurance* (Jaminan) menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan melalui aplikasi PANAHSRIKANDI. Keamanan data pribadi dan profesionalitas petugas menjadi aspek yang mendukung rasa aman masyarakat dalam menggunakan pelayanan administrasi kependudukan secara elektronik.
4. *Accessibility* (Kemudahan Akses) menunjukkan bahwa aplikasi PANAHSRIKANDI relatif mudah digunakan dan membantu masyarakat memperoleh pelayanan administrasi kependudukan tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pelayanan. Meskipun demikian, kualitas jaringan internet dan kemampuan sebagian masyarakat dalam menggunakan teknologi masih menjadi faktor yang dapat menghambat kemudahan akses.
5. *Interaction Quality* (Kualitas Interaksi) menunjukkan bahwa komunikasi antara masyarakat dengan operator atau petugas telah berjalan dengan baik. Interaksi tersebut membantu masyarakat memahami prosedur pelayanan, memperoleh informasi, serta menyelesaikan kendala yang muncul selama proses pelayanan.

Dengan demikian, aplikasi PANAHSRIKANDI telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ngasem. Namun, kualitas pelayanan masih perlu

ditingkatkan secara berkelanjutan, terutama pada stabilitas sistem, kualitas jaringan, kemudahan penggunaan aplikasi, serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan permasalahan yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi PANAHSRIKANDI, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro, perlu meningkatkan stabilitas dan pemeliharaan sistem aplikasi PANAHSRIKANDI secara berkala untuk mengurangi terjadinya *error* atau gangguan yang dapat menghambat proses pelayanan. Peningkatan kualitas server, sistem, dan jaringan perlu menjadi perhatian agar pelayanan dapat berjalan secara lebih stabil dan berkelanjutan.
2. Dalam aspek jaringan dan akses layanan, perlu dilakukan peningkatan kualitas infrastruktur jaringan serta koordinasi dengan pihak terkait, terutama pada wilayah yang masih mengalami kendala koneksi internet. Hal ini penting karena kualitas jaringan menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi kelancaran penggunaan aplikasi PANAHSRIKANDI.
3. Bagi operator desa dan kecamatan, perlu dilakukan peningkatan kompetensi secara berkala melalui pelatihan atau pendampingan mengenai penggunaan aplikasi, penanganan kendala teknis, dan pelayanan kepada masyarakat. Dengan peningkatan kemampuan operator, proses pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat, tepat, dan responsif.

4. Dalam meningkatkan kemudahan bagi masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bersama pemerintah desa dan kecamatan perlu memberikan pendampingan atau sosialisasi mengenai tata cara penggunaan aplikasi PANAHA SRIKANDI. Pendampingan tersebut diperlukan untuk membantu masyarakat yang masih memiliki keterbatasan dalam menggunakan teknologi digital.
5. Bagi pengembangan aplikasi PANAHA SRIKANDI, perlu dilakukan penyempurnaan fitur dan tampilan aplikasi agar semakin mudah dipahami dan digunakan oleh masyarakat maupun operator. Pengembangan tersebut sebaiknya mempertimbangkan kendala yang ditemukan selama proses pelayanan sehingga aplikasi dapat semakin sesuai dengan kebutuhan pengguna.
6. Bagi penelitian selanjutnya, penelitian mengenai *E-Service Quality* PANAHA SRIKANDI dapat dikembangkan dengan cakupan wilayah yang lebih luas atau menggunakan pendekatan dan variabel yang berbeda sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto 2019. n.d. "Prosedur Penelitian Arikunto Pdf."
- Blut, Markus 2015. n.d. "No Title." 1–62.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023a). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (6th ed.). SAGE Publications.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023b). Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (6th (ed.)). SAGE Publications.
- Dafa Nugraha 2024 , Elva Gustiaeni Nengsi², Nurjulya Ningsih³, Mogi Amano⁴, Reza, and Meiffa Herfianti⁶ Muhammad Ramdani⁵. 2024. "No Title." 3(April):1–6.
- Davis, Fred D. 2014. "Information Technology Introduction." 13(3):319–40.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26 (10th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Habibah, Ayuni Nur, Kiptiatus Sa, and Moh Ilham. 2023. "Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Customer Loyalty Pada Aplikasi E-Banking Bank Syariah Indonesia (BSI)." 01:99–112.
- Hariyoko, Yusuf. 2023. "Penguatan Digitalisasi Layanan Dokumen Kependudukan Melalui PLAVON Kabupaten Sidoarjo Digitalization Strengthening Residence Document Services Through PLAVON Sidoarjo Regency." 26(November):173–90.
- Hilma Nur Fidia, Titik Desi Harsoyo. 2022. "Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik 79." 10(1):79–103.

- Iis Miati 1, Rudi Setiawan². 2022. "PENGARUH E-SERVICE QUALITY (SIAKAD CLOUD) TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA STIA YPPT PRIATIM TASIKMALAYA." 17(1):33–43.
- Insyira, Akhisna Dinda, and Hanny Purnamasari. 2024. "Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Jomin Timur." 5(3):155–65.
- Kerenhapukh, Apfia Michelle, Iyep Saefulrahman, and Agus Taryana. 2024. "Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Prima Melalui Layanan Rabu Petang Pada Unit Pelayanan Administrasi Kependudukan (Upak) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Dki Jakarta Tahun 2022." Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra) 4(2):388–97.
- Sugiyono. (2023). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (2nd ed.). Alfabeta. <https://www.cvalfabeta.com>
- Lucas, David, and Michael E. Roettger. 2021. "The Scope of Population Studies and Demography." (September):1–30.
- Najib, Dhimas Ainun, and Putri Robiatul Adawiyah. 2023. "Implementasi Kebijakan Satgas Adminduk Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Lojejer Kabupaten Jember." Pubmedia Social Sciences and Humanities 1(2):10. doi: 10.47134/pssh.v1i2.114.
- Nawangasasi, Bambang, shobaruddin. 2023. "Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Anjungan Dukcapil Mandiri." 9(2):63–72.
- Ojasalo, Jukka. 2010. "E-Service Quality : A Conceptual Model 2 . The Concept and Characteristics of E-Services." 3(7):127–43.

- Parasuraman et al, 2003. 2003. "A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality."
- Payong, Yohanes. 2019. "Kesiapan Implementasi E-Government Menuju Penguatan Sistem Inovasi Daerah (SIDa) Kota Kupang." *Jurnal Inovasi Kebijakan* 4(1):1–19. doi: 10.37182/jik.v4i1.27.
- Rakasiwie, Bayu, and Sri Rejeki Ekasasi. 2021. "PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENJUAL ONLINE PADA SITUS BUKALAPAK . COM." 2(2):173–84.
- Sys-, Mclean Information. 2003. "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update." 19(4):9–30.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta <https://www.cvalfabeta.com>
- Sugiyono, 2019. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta. <https://www.cvalfabeta.com>. Sugiyono, 2020. n.d. No Title.
- Tarigan, Hairani. 2023. "PENGARUH E-SERVICE QUALITY , E-TRUST DAN PERCEIVE VALUE Pendahuluan." 1(2):130–44.
- Tri Purwanti, Ren Suharyadi 2018. 2018. "TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi Kajian Tentang Sistem Pelayanan Kependudukan Di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong)." 7(1):59–67.