

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti melalui observasi, wawancara dan dokumentasi dan berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijelaskan di bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pengurusan dokumen kependudukan secara daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli sudah berjalan dengan baik, terlihat dari kemampuan pegawai yang sudah menyesuaikan diri pada pelayanan daring dan mayoritas permohonan masyarakat di tangani sesuai prosedur. Meskipun masih ditemukan kendala seperti keterbatasan jaringan akses internet, keterbatasan jumlah sumber daya manusia, gangguan sistem, serta rendahnya pemahaman masyarakat, pegawai tetap berusaha memberikan pelayanan terbaik. Dengan penerapan prinsip profesionalis, transparansi, tanggung jawab, sikap responsif, sehingga pelayanan daring mulai diterima masyarakat sebagai jalan alternatif yang lebih efisien dibandingkan pelayanan manual.
2. Kendala utama layanan dalam pengurusan dokumen kependudukan secara daring mencakup infrastruktur jaringan yang belum merata, keterbatasan pegawai dalam memperbaiki ketika terjadi pesan dan cetak error pada website dan aplikasi tersebut, dan gangguan ketidak sesuaian data. Bukti lapangan menunjukkan perbaikan yang relatif cepat dapat dicapai melalui pelatihan dan sosialisasi yang dilakukan secara berskala dan simulasi pengoperasian sistem dan cara mengatasi berbagai masalah. Sehingga pandangan masyarakat terus bernilai positif tentang layanan daring ini.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Gunungsitoli, maka saran yang dapat dikemukakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Agar kinerja pegawai semakin optimal, diperlukan peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan teknologi digital, peningkatan kualitas sistem aplikasi, penambahan personil pegawai, serta perluasan jaringan internet di wilayah terpencil. Selain itu, perlu dilakukan sosialisasi secara intensif kepada masyarakat agar pemahaman dalam menggunakan layanan daring meningkat, sehingga pegawai tidak terbebani dengan pertanyaan berulang. Dengan langkah ini, pelayanan daring dapat berjalan lebih cepat, aman, dan terpercaya
2. Perlu adanya peningkatan infrastruktur jaringan internet, pelatihan literasi digital bagi masyarakat, sosialisasi yang lebih luas untuk membangun kepercayaan publik, serta peningkatan kapasitas dan kompetensi pegawai dalam melayani sistem daring. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan pelayanan pengelolaan dokumen kependudukan secara daring dapat berjalan lebih baik dan diterima masyarakat secara luas.