

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan publik pada layanan Becak Pintar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan berdasarkan persepsi masyarakat yang diukur menggunakan lima dimensi *SERVQUAL*, yaitu *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Tangible* (Bukti Fisik), dan *Empathy* (Empati), dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada layanan Becak Pintar berada dalam kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa layanan Becak Pintar telah mampu memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta menjadi salah satu inovasi pelayanan yang mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

Pada dimensi *Reliability* (Keandalan), diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,67 yang termasuk dalam kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa layanan Becak Pintar dinilai mampu memberikan pelayanan yang andal, terutama dalam membantu masyarakat yang tidak dapat datang langsung ke kantor untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan. Masyarakat menilai bahwa layanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna serta mampu memberikan kemudahan dalam proses pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa

aspek keandalan telah menjadi salah satu kekuatan dalam pelaksanaan layanan Becak Pintar.

Pada dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap), diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,58 dengan kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa petugas telah memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan secara tanggap, termasuk dalam memberikan informasi mengenai perkembangan proses pelayanan kepada masyarakat.

Pada dimensi *Assurance* (Jaminan), diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,59 yang termasuk dalam kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat memiliki tingkat kepercayaan yang baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh layanan Becak Pintar. Kepercayaan tersebut terlihat dari penilaian positif masyarakat terhadap kompetensi petugas, keamanan pelayanan, kepastian waktu penyelesaian, serta keabsahan dokumen yang diterbitkan. Dimensi ini menunjukkan bahwa layanan Becak Pintar telah mampu memberikan rasa aman dan keyakinan kepada masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan.

Pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,44 yang juga termasuk dalam kategori baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sarana pendukung pelayanan, sistem layanan digital, serta proses pengantaran dokumen telah dinilai baik oleh masyarakat. Namun demikian, dimensi ini merupakan dimensi dengan nilai rata-rata terendah dibandingkan dimensi lainnya. Indikator dengan nilai terendah dalam penelitian ini terdapat pada pernyataan mengenai kejelasan dan kemudahan pemahaman tampilan

layanan digital Becak Pintar yang memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,89. Temuan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memahami tampilan layanan digital yang digunakan sehingga aspek ini perlu menjadi perhatian dalam pengembangan layanan ke depan.

Pada dimensi *Empathy* (Empati), diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,60 yang termasuk dalam kategori baik. Hasil ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memperhatikan kebutuhan masyarakat serta memberikan perlakuan yang adil kepada seluruh pengguna layanan. Indikator dengan nilai tertinggi dalam penelitian ini terdapat pada pernyataan mengenai pelayanan yang diberikan secara adil tanpa membedakan masyarakat sebagai pengguna layanan dengan nilai rata-rata sebesar 4,12 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat merasakan adanya perlakuan yang setara dan tidak diskriminatif dalam proses pelayanan yang diberikan oleh layanan Becak Pintar.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan Becak Pintar telah mampu memberikan kualitas pelayanan publik yang baik kepada masyarakat Kabupaten Grobogan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya pada dimensi *Tangible* (Bukti Fisik) terkait tampilan layanan digital. Dengan adanya perbaikan pada aspek-aspek tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik pada layanan Becak Pintar dapat semakin meningkat dan memberikan manfaat yang lebih optimal bagi masyarakat

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan sebagai bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik pada layanan Becak Pintar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan.

Saran pertama, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan perlu melakukan pengembangan terhadap tampilan layanan digital Becak Pintar agar lebih sederhana, mudah dipahami, dan ramah bagi seluruh lapisan masyarakat. Perbaikan dapat dilakukan melalui penyederhanaan menu layanan, penggunaan petunjuk yang lebih jelas, serta penyediaan panduan penggunaan yang mudah dipahami oleh masyarakat. Saran ini didasarkan pada hasil penelitian yang menunjukkan bahwa indikator mengenai kejelasan dan kemudahan pemahaman tampilan layanan digital memperoleh nilai terendah dibandingkan indikator lainnya.

Saran kedua, aspek-aspek pelayanan yang telah memperoleh penilaian baik dan sangat baik perlu dipertahankan serta terus ditingkatkan. Beberapa aspek tersebut meliputi kemampuan layanan dalam membantu masyarakat yang tidak dapat datang langsung ke kantor, kepastian waktu penyelesaian pelayanan, keabsahan dokumen yang diterbitkan, serta pemberian pelayanan yang adil tanpa membeda-bedakan masyarakat. Pemeliharaan terhadap aspek-aspek tersebut penting dilakukan agar tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan Becak Pintar tetap terjaga.

Terakhir saran ketiga, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan diharapkan dapat terus melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan layanan Becak Pintar dengan melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan. Evaluasi tersebut penting dilakukan untuk mengetahui kebutuhan, harapan, serta kendala yang masih dirasakan masyarakat sehingga perbaikan pelayanan dapat dilakukan secara berkelanjutan sesuai dengan perkembangan kebutuhan masyarakat.