

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan Sistem E-SIMPEL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, dapat disimpulkan bahwa implementasi sistem tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, terutama dalam hal kemudahan akses layanan, percepatan proses pelayanan, serta peningkatan akurasi dan pengelolaan data kependudukan yang lebih tertata. Temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa penerapan Sistem E-SIMPEL merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam rangka mendorong transformasi birokrasi menuju sistem pelayanan yang lebih modern dan berbasis digital. Dalam perspektif Ilmu Pemerintahan, implementasi sistem tersebut mencerminkan upaya pemerintah daerah dalam menerapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), khususnya dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas birokrasi terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui digitalisasi pelayanan, proses birokrasi yang sebelumnya cenderung konvensional dan berbelit dapat disederhanakan sehingga pelayanan publik menjadi lebih cepat, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Namun demikian, hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih berada pada kategori sedang mengindikasikan bahwa penerapan Sistem E-SIMPEL belum sepenuhnya optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi e-government tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan kelembagaan pemerintah, kompetensi sumber daya manusia aparatur, serta tingkat pemahaman dan literasi digital masyarakat sebagai pengguna layanan. Demikian, penerapan Sistem E-SIMPEL dapat dipahami sebagai bagian dari upaya pemerintah daerah dalam melaksanakan reformasi birokrasi melalui pengembangan sistem pelayanan publik berbasis digital. Keberadaan sistem ini tidak hanya berfungsi sebagai instrumen teknis pelayanan administrasi kependudukan, tetapi juga sebagai strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat melalui pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi memiliki peran strategis dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintah daerah. Oleh karena itu, pengembangan dan optimalisasi sistem pelayanan digital seperti E-SIMPEL perlu terus didorong sebagai bagian dari implementasi e-government guna mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih responsif, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian ini, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak terkait, yaitu sebagai berikut:

- 1.) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan diharapkan akan terus meningkatkan pengembangan dan optimalisasi Sistem E-SIMPEL, baik dari segi teknis, stabilitas jaringan, maupun kemudahan penggunaan bagi masyarakat umum. Selain itu, sosialisasi yang lebih intensif diperlukan untuk masyarakat umum agar sistem E-SIMPEL dapat digunakan dengan lebih efektif dan efisien.
- 2.) Pemerintah daerah diharapkan dapat memberikan dukungan yang berkelanjutan akan mampu menyediakan fondasi yang kuat dalam bentuk infrastruktur teknologi, modal manusia, dan kebijakan yang mendukung penyampaian layanan publik berbasis teknologi digital, sehingga Sistem E-SIMPEL dapat beroperasi secara efisien dan efektif.
- 3.) Bagi masyarakat, diharapkan dapat lebih aktif memanfaatkan layanan Sistem E-SIMPEL sebagai sarana pengurusan administrasi kependudukan secara online, serta memberikan umpan balik atau masukan kepada instansi terkait guna perbaikan kualitas pelayanan di masa mendatang.
- 4.) Penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai referensi dan acuan bagi peneliti selanjutnya dalam pengembangan penelitian di bidang pelayanan publik. Mengingat hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih dalam kategori sedang, peneliti selanjutnya disarankan untuk membahas lebih lanjut mengenai upaya peningkatan kualitas pelayanan

publik yang ditinjau dari tingkat penerimaan dan pemanfaatan Sistem E-SIMPEL oleh masyarakat. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel tambahan yang relevan dengan penerimaan *system*, seperti kemudahan penggunaan, persepsi manfaat, kepuasan pengguna, serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi sistem, untuk mencapai hasil penelitian yang lebih mendalam dan komprehensif.