

## **BAB 6**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis penelitian mengenai layanan administrasi kependudukan pasca penerapan Arsip Masuk Desa di Desa Lerep Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka diperoleh simpulan bahwa Kantor Balai Desa Lerep telah melaksanakan program Arsip Masuk Desa yang merupakan serangkaian kegiatan pendampingan dan pelatihan pengelolaan arsip bagi perangkat desa meliputi arsip tekstual maupun digital yang dikelola oleh perangkat desa Kantor Balai Desa Lerep sesuai dengan tahapan-tahapan yang diselenggarakan oleh Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Semarang.

Kantor Balai Desa Lerep telah berhasil melakukan dua implementasi pelaksanaan Program Arsip Masuk Desa yakni perangkat desa mampu mengelola arsip tekstual sesuai dengan pedoman pengelolaan arsip dan perangkat desa telah menggunakan aplikasi *E-arsip* sebagai bentuk otomasi sistem kearsipan untuk mengelola dan menyimpan surat masuk maupun keluar. Meskipun saat ini Kantor Balai Desa Lerep telah mengalami peningkatan pada pemberian layanan administrasi kependudukan dengan memanfaatkan komputer dan aplikasi sebagai sistem pengelolaan surat maupun arsip, perangkat desa di Kantor Balai Desa Lerep juga masih mempertahankan pelayanan administrasi kependudukan secara manual. Pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Balai Desa Lerep telah mampu

memberikan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan dari pengguna layanan. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan membandingkan antara persepsi pengguna layanan dan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang sesungguhnya pengguna harapkan. Pelayanan yang berkualitas dapat ditunjukkan oleh dimensi-dimensi kualitas pelayanan yakni dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Berdasarkan kelima dimensi kualitas pelayanan, terdapat tiga dimensi yang berpengaruh pada kualitas pelayanan di Kantor Balai Desa Lerep. Ketiga dimensi itu adalah *tangible*, *responsiveness*, dan *assurance* dimulai dari penyediaan fasilitas fisik yang sudah memadai, perangkat desa sejauh ini memiliki daya tanggap yang baik dengan memberikan berbagai penjelasan mengenai pelayanan dengan bijaksana, detail dan mengarahkan bagi seluruh pengguna layanan atau masyarakat dan penilaian kualitas juga sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dalam hal jaminan biaya pelayanan, jaminan ketepatan waktu dan jaminan bahwa perangkat desa mampu memberikan kepastian dalam layanan administrasi kependudukan di Kantor Balai Desa Lerep.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan hasil analisis data terhadap jawaban dari keseluruhan dalam wawancara untuk layanan administrasi kependudukan pasca penerapan Arsip Masuk Desa di Desa Lerep Kecamatan Ungaran Barat Kabupaten Semarang terdapat beberapa saran yang diajukan berdasarkan hasil penelitian ini yaitu:

1. Kantor Balai Desa Lerep sebaiknya meningkatkan sarana dan prasarana untuk mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan dengan lebih berinisiatif dan memaksimalkan dana desa yang telah diperoleh dari

pemerintah. Selain itu, kepala desa sebaiknya memberikan *support* kepada perangkat desa yang bekerja di Kantor Balai Desa Lerep dengan cara meningkatkan kepeduliannya sehingga perangkat desa yang bekerja dapat dengan nyaman berada di kantor.

2. Kantor Balai Desa Lerep agaknya dapat merekrut perangkat desa yang paham mengenai kearsipan sehingga dapat dengan mudah mengelola arsip desa kedepannya dan merekrut perangkat desa yang paham dengan perkembangan IT sehingga dapat meningkatkan pelayanan administrasi yang telah terkomputerisasi saat ini.
3. Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Semarang sebaiknya tetap meneruskan program Arsip Masuk Desa di wilayah Kabupaten Semarang dengan memberikan pelatihan kearsipan dan berinovasi seputar pengelolaan arsip bagi perangkat desa.

