BAB V
PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam meningkatkan kualitas layanan dilakukan melalui beberapa langkah utama, yaitu perencanaan strategi yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta pengembangan inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi. Perencanaan dilakukan dengan memanfaatkan pengaduan masyarakat sebagai bahan evaluasi. Selain itu, peningkatan kompetensi aparatur dilakukan melalui pelatihan terkait sistem administrasi kependudukan. Dispendukcapil juga mengembangkan berbagai inovasi layanan seperti aplikasi Si-APEL, Lapor Pak, PANTAS, serta layanan jemput bola (Di-Cut) untuk mempermudah akses masyarakat. Strategi tersebut mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan.
2. Faktor pendukung dalam pelaksanaan strategi peningkatan kualitas layanan di Dispendukcapil Kota Malang adalah kompetensi sumber daya manusia yang memadai, budaya kerja aparatur yang kooperatif dan responsif, kecukupan infrastruktur, serta pemanfaatan teknologi informasi melalui aplikasi pelayanan. Sedangkan faktor penghambat adalah keterbatasan literasi teknologi masyarakat, keterbatasan jumlah aparatur pada waktu tertentu, ketergantungan terhadap kebijakan dan kewenangan pihak lain, serta tingginya volume permohonan pelayanan. Faktor-faktor tersebut memengaruhi kelancaran pelayanan dan menjadi tantangan dalam meningkatkan kualitas layanan secara optimal.

5.2. Saran

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebaiknya meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi

kependudukan, khususnya pada pengembangan aplikasi pelayanan seperti Si-APEL agar lebih mudah digunakan oleh masyarakat. Selain itu, perlu dilakukan sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat untuk meningkatkan pemahaman dalam penggunaan layanan digital sehingga dapat mengurangi ketergantungan pada pelayanan secara luring.

2. Bagi Dispendukcapil Kota Malang agar dapat meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia, terutama dalam pembagian tugas dan penjadwalan aparatur, sehingga pelayanan tetap berjalan optimal meskipun terdapat kegiatan pelayanan di luar kantor. Selain itu, perlu adanya penambahan atau penguatan kapasitas aparatur pada waktu tertentu untuk mengatasi tingginya volume permohonan pelayanan dari masyarakat.
3. Bagi pemerintah daerah dan instansi terkait diharapkan dapat meningkatkan dukungan terhadap sarana dan prasarana, khususnya pada aspek jaringan dan infrastruktur teknologi informasi, serta melakukan koordinasi yang lebih baik agar gangguan teknis dapat segera ditangani dan tidak menghambat proses pelayanan kepada masyarakat.