

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Dalam penerapan sistem e-antre di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil ini dapat memberikan efektivitas dan meningkatkan produktivitas dalam pelayanan publik. Meskipun begitu, dalam pelaksanaan proyek inovasi juga penulis dapat menyimpulkan perihal berikut

1. Implementasi sistem e-antre telah dilaksanakan menggunakan dua metode, yaitu; *Google Form* dan *Google Sites* beserta dengan penambahan fitur dalam SILANCAR. Sementara itu, dalam penambahan fitur e-antre dalam SILANCAR. Masyarakat lebih mudah beradaptasi terhadap situs ini dikarenakan sudah terkenal cukup umum di kalangan masyarakat.
2. Kedua metode antrian ini memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Dalam implementasi e-antre dengan *Google Form*, faktor pendukung pelaksanaan program ini adalah tidak mengeluarkan biaya, baik dari masyarakat maupun penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, sistem antrian dengan menggunakan *Google Form* juga lebih mudah untuk dikelola. Namun, kekurangan dalam program ini adalah masyarakat cukup kesulitan untuk beradaptasi karena berbeda platform dalam mendapatkan nomor antrian. Selain itu, terdapat penyalahgunaan duplikasi pendaftaran dalam implementasi program sehingga satu orang yang mengantri memiliki tiga nomor antrian.
3. Metode antrian dengan menambahkan fitur ke dalam situs web SILANCAR dianggap lebih sukses dan sejalan dengan tujuan utama organisasi dalam upaya meningkatkan pelayanan publik. Instansi membutuhkan teknisi dalam melaksanakan alternatif ini. Namun, staf instansi meyakini bahwa alternatif ini lebih mudah untuk di ikuti dibandingkan dengan alternatif sebelumnya beserta dengan masyarakat yang sudah mengetahui SILANCAR sehingga adaptasi terhadap program ini lebih cepat untuk

dicapai dibandingkan dengan pembuatan situs web baru lainnya yang akan membutuhkan upaya sosialisasi kepada warga lagi.

Instansi menyatakan bahwa mereka ingin melanjutkan sistem antrian dengan menggunakan SILANCAR. Adanya implementasi berbentuk sistem e-antrian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik bagi Disdukcapil. Adanya teknologi juga memerlukan pegawai dan staf untuk melakukan adaptasi dengan teknologi terbaharukan. Sama halnya dengan masyarakat Ciamis juga perlu untuk berpartisipasi dalam digitalisasi proses pelayanan publik guna mencapai tujuan instansi secara optimal.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian setelah melakukan analisis penelitian langkah evaluasi. Peneliti memiliki berbagai saran yang dapat digunakan sebagai upaya menyempurnakan pelayanan publik beserta kepuasan dalam antrian di instansi Disdukcapil Kabupaten Ciamis, diantaranya yaitu

1. Memudahkan akses bagi kaum disabilitas, baik dengan mengunjungi kelompok masyarakat tersebut ataupun menyediakan fasilitas lift ataupun tangga melandai untuk memudahkan akses bangunan masyarakat .
2. Meningkatkan sosialisasi dari Disdukcapil Ciamis kepada kantor pedesaan dan kecamatan untuk menyampaikan kepada masyarakat secara pribadi terkait prosedur pelayanan publik sehingga prosedur dapat terurai secara jelas bagi masyarakat, khususnya daerah terpencil.
3. Meningkatkan pelayanan dan komunikasi secara online. Berbagai media sosial seperti Facebook dan Twitter terlihat jarang sekali melakukan unggahan kegiatan keseharian guna menyampaikan keterbukaan kepada masyarakat, khususnya bagi generasi milenial saat ini yang seringkali menggunakan sosial media.
4. Menambahkan fitur *live chat* dalam SILANCAR seperti apa yang disampaikan oleh IK 5 sehingga mengurangi upaya mendatangi langsung ke instansi untuk mendapatkan jawaban ketika masyarakat kebingungan dalam proses pelayanan publik.

5. Diperlukannya penambahan personel serta divisi informasi dan teknologi (IT) dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ataupun pengecekan rutin dari pemerintahan pusat Kabupaten Ciamis untuk mengurus layanan *website* sehingga menghindari *server crash* ataupun gangguan lainnya yang menghambat proses pelayanan publik.
6. Kebutuhan sumber daya manusia dalam bentuk satpam karena tidak ada sama sekali personel keamanan yang mengendalikan situasi ketika terjadi adanya pertengkar, dsb.



POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Adisasmita, R. (2009). *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Makassar : PPKED.
- Bordoloi, S. dkk. (2018). *Service Management Operations, Strategy, Information Technology Ninth Edition*. New York : McGraw-Hill Education.
- Bogue, D.J. (1969). *Principle of Demography*. New York : John Wiley and Son, Inc.
- Denhardt J. V., dan Denhardt R.B. (2003). *The New Public Service: Serving, not Steering*, New York, M.E. Shape.
- Dunn, W.N. (2013). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*, cetakan kelima. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas Press.
- Dunn, W.N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada Universitas.
- Dye, T.R. (2004). *Understanding Public Policy*. New York : Oxford University Press.
- Frederickson, G.H. (2003). *Administrasi Negara Baru*. Jakarta : LP3ES.
- Haksever, C., dan Render, B. (2013). *Service Management An Integrated Approach To Supply Chain Management And Operations*. New Jersey : Pearson Education.
- Kakiay, T.J. (2004). *Dasar Teori Antrian Untuk Kehidupan Nyata*. Yogyakarta : Andi.
- Osborne, D. dan Gaebler, T. (1996). *Reiventing Government (Mewirauahakan Birokrasi: Mentransformasi Semangat Wirausaha Ke Dalam Sektor Publik*. Jakarta: Pustaka Binaan Pressindo.
- Pasolong, H. (2007). *Teori administrasi publik*. Bandung : Alfabeta.
- Siswandi. (2017). *Administrasi logistik & gudang (kasus dan aplikasi perusahaan)*. Jakarta : Lentera Ilmu Cendikia.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Toha, M. (2008). Ilmu Administrasi publik kontemporer. Jakarta : Kencana.
- Weeks, J.R. (2012). Population: An Introduction to Concepts and Issues. Eleventh Edition. Belmont : Wadsworth.
- Wilson, W. (1887). The study of Administration: Political Science. Quaterly.
- Keban, Y.T. (2008) .Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Teori, Konsep dan Isu, Edisi 2. Yogyakarta : Gavamedia,.
- Zenju, N.S. (2017). Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Pendekatan Sektor Publik (Edisi satu). Bogor: Unida Press.

### **Artikel Jurnal**

- A.K. Erlang. (1909). “The Theory of Probabilities and Telephone Conversations.” McGill Faculty of Medicine and Sciences. <http://www.medicine.mcgill.ca/epidemiology/hanley/statbook/Erlang1909.pdf>
- Ardelia, L. & Pradana, G.W. (2022). Inovasi Pelayanan E-SIAP (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/44569>
- Berry ,R. (2006). Queuing theory. Senior Project Archive, <https://www.whitman.edu/documents/Academics/Mathematics/berryrm.pdf>.
- Maryam, N.S. (2016). Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik. <https://repository.unikom.ac.id/51314/1/1.neneng-siti-maryam-mewujudkan-good-governance-edited.pdf>
- Research Triangle Institue. (2005). Measuring Service Sector Research and Development,” prepared for National Science Foundation and National Institute of Standards & Technology. <https://www.nist.gov/director/prog-ofc/reporto5-1.pdf>
- Saputri, Y. (2019). Inovasi Program Kucata’ki’ (Pencatatan dan Pelaporan Berbasis Online) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/8850-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/8850-Full_Text.pdf)

### **Artikel Berita / Web Resmi / Dokumen Lain**

Gabriel. Teori Antrian dan Sistem Antrian yang Perlu Kamu Tahu.

<https://www.gamedia.com/literasi/teori-antrian/>

Humas Jawa Barat. (2023). Bey Machmudin Tetapkan UMK 2024 Kabupaten dan Kota Kota Bekasi Tertinggi, Banjar Terendah.

<https://jabarprov.go.id/berita/bey-machmudin-tetapkan-umk-2024-kabupaten-dan-kota-kota-bekasi-tertinggi-banjar-terendah-11566>

Nick Jain. (2023). What is Innovation? Definition, Types, Examples and Process.

<https://ideascale.com/blog/what-is-innovation/#:~:text=Innovation%20is%20defined%20as%20the,effectiveness%2C%20or%20address%20unmet%20needs.>

Rahardjo, M. (2011). Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif. [https://uin-](https://uin-malang.ac.id/r/110601/metode-pengumpulan-data-penelitian-kualitatif.html)

[malang.ac.id/r/110601/metode-pengumpulan-data-penelitian-kualitatif.html](https://uin-malang.ac.id/r/110601/metode-pengumpulan-data-penelitian-kualitatif.html)

The Investopedia Team. (2023). Queuing Theory Definition, Elements, and

Example. <https://www.investopedia.com/terms/q/queuing-theory.asp>

### **Peraturan Perundang-Undangan**

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

Peraturan Bupati Ciamis Nomor 8 Tahun 2023

Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB) Nomor 17 Tahun 2017 tentang pedoman penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

Peraturan PERMENPANRB Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik, menjadi embrio dari sistem elektronik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik