

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program digitalisasi pelayanan publik, yaitu *SALAM (Siap Layani Administrasi Malam)* dan *SILABA (Sistem Layanan Berbasis Android)*, di Kecamatan Serang Baru, Kabupaten Bekasi. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

Implementasi program *SALAM (Siap Layani Administrasi Malam)* dan *SILABA (Sistem Layanan Berbasis Android)* telah memberikan langkah signifikan dalam meningkatkan akses pelayanan publik. Program *SALAM* menyediakan pelayanan administrasi malam hari, yang sangat membantu masyarakat yang bekerja di siang hari, dengan jadwal setiap Rabu pukul 16.00–19.00 WIB di Unit Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Serang Baru. Layanan ini mencakup pembuatan Kartu Keluarga (KK), KTP Elektronik Digital (IKD), Akta Kelahiran, Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), dan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM). Sementara itu, *SILABA* memungkinkan masyarakat mengajukan permohonan dokumen secara daring melalui aplikasi Android, dengan prosedur yang melibatkan pengiriman foto atau scan dokumen via WhatsApp, verifikasi, dan pengambilan hasil. Implementasi ini didukung oleh dasar hukum seperti Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Bupati Bekasi Nomor 67 Tahun 2020. Namun, tantangan seperti koneksi internet yang

tidak stabil dan kurangnya sosialisasi yang merata menjadi hambatan utama dalam pelaksanaannya.

Kendala dalam implementasi meliputi ketidakstabilan koneksi internet, terutama di daerah dengan sinyal lemah, kurangnya sosialisasi yang merata sehingga sebagian masyarakat tidak mengetahui program ini, dan ketidakjelasan prosedur untuk menangani gangguan layanan, yang sering membuat masyarakat kembali mengandalkan layanan manual. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun program telah memberikan manfaat, masih diperlukan perbaikan dalam aspek teknis dan komunikasi untuk memastikan program ini dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

Persepsi masyarakat terhadap program ini secara umum positif. Masyarakat menghargai fleksibilitas waktu yang ditawarkan oleh *SALAM*, terutama bagi mereka yang bekerja hingga sore hari, serta kemudahan akses melalui *SILABA* yang mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor kecamatan. Petugas pelayanan dianggap ramah dan responsif, tetapi ada kekhawatiran mengenai keandalan teknis, seperti saat koneksi internet lemah atau sistem mengalami gangguan, yang memengaruhi kepercayaan pengguna.

Temuan ini sejalan dengan teori Mazmanian dan Sabatier tentang implementasi kebijakan, yang menekankan pentingnya isi kebijakan, faktor pelaksana, dan kondisi lingkungan. Dalam kasus ini, isi kebijakan sudah jelas, tetapi faktor seperti kesiapan teknologi dan literasi digital masyarakat masih menjadi tantangan. Dari perspektif *SERVQUAL*, layanan dinilai baik dalam hal tampilan aplikasi (*tangibles*), proses cepat (*reliability*) lalu respons petugas (*responsiveness*),

keamanan data (*assurance*), dan sikap petugas yang ramah (*empathy*), namun ada ruang perbaikan, terutama dalam keandalan saat sistem bermasalah dan dukungan untuk pengguna kurang melek teknologi.

5.2 Rekomendasi

Pada bagian terakhir ini, peneliti ingin menyampaikan rekomendasi atau saran yang di sampaikan serta di rumuskan kepada pihak-pihak yang memiliki kepentingan dengan hasil penelitian ini, Rekomendasi yang penulis sajikan ada 2 bagian, yaitu:

5.2.1 Rekomendasi Akademik

Berdasarkan hasil penelitian, berikut adalah rekomendasi yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan efektivitas program digitalisasi pelayanan publik di Kecamatan Serang Baru, dibagi menjadi rekomendasi akademik dan praktis.

Penelitian Lanjutan:

- Melakukan studi komparatif di wilayah lain untuk membandingkan efektivitas implementasi program digitalisasi pelayanan publik. Hal ini dapat memberikan wawasan tentang pendekatan yang berhasil dan dapat direplikasi di Serang Baru.
- Menyelenggarakan studi longitudinal untuk menilai dampak jangka panjang program *SALAM (Siap Layani Administrasi Malam)* dan *SILABA (Sistem Layanan Berbasis Aplikasi)* terhadap pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini dapat membantu memahami bagaimana program

ini berkembang seiring waktu dan menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang berubah.

Penelitian ini dapat mengeksplorasi manfaat sinergi antara inisiatif lokal dan nasional dalam hal efisiensi, standarisasi, dan dukungan teknis.

5.2.2 Rekomendasi Praktis

Peningkatan Infrastruktur:

- **Perluasan Akses Internet:** Meningkatkan kualitas koneksi internet di Kecamatan Serang Baru, terutama di daerah-daerah dengan sinyal lemah. Pemerintah daerah dapat berkolaborasi dengan penyedia layanan internet atau memanfaatkan program nasional.
- **Penyediaan Spot WiFi Publik:** Menyediakan spot WiFi publik di lokasi strategis, seperti kantor kecamatan, pusat perbelanjaan, atau area umum lainnya, untuk membantu masyarakat yang tidak memiliki akses internet di rumah mereka, sehingga mendukung akses layanan digital seperti SILABA.

Penguatan Sosialisasi:

- **Kampanye Media Sosial:** Memanfaatkan platform media sosial yang populer di kalangan masyarakat, seperti Facebook, Instagram, dan WhatsApp, untuk menyebarkan informasi tentang program *SALAM* (Siap Layani Administrasi Malam) dan SILABA (Sistem Layanan Berbasis Android). Konten yang menarik dan mudah dipahami, seperti video tutorial atau infografis, dapat meningkatkan kesadaran dan minat masyarakat untuk menggunakan layanan ini.

- Pertemuan Kelompok dan Sosialisasi di Tingkat Desa: Melakukan pertemuan langsung dengan masyarakat di tingkat desa untuk menjelaskan manfaat dan cara menggunakan program ini. Kerjasama dengan kepala desa dan tokoh masyarakat dapat membantu menyampaikan informasi ini secara efektif, terutama untuk kelompok yang kurang aktif secara digital.
- Pelatihan Literasi Digital: Menyelenggarakan pelatihan atau workshop tentang literasi digital bagi masyarakat, khususnya kelompok yang kurang familiar dengan teknologi. Pelatihan ini dapat mencakup cara menggunakan SILABA, mengelola data pribadi secara aman, dan memahami hak dan kewajiban dalam pelayanan publik digital, dengan melibatkan fasilitator lokal untuk meningkatkan partisipasi.

Penyempurnaan Sistem Layanan:

- Fitur Pelacakan Status: Mengembangkan fitur pelacakan status permohonan secara real-time di *SILABA*. Fitur ini akan memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai progres pengurusan dokumen mereka, sehingga mengurangi kekhawatiran dan ketidakpastian, serta meningkatkan kepercayaan terhadap sistem digital.
- Mekanisme Penanganan Gangguan: Menetapkan prosedur yang jelas dan mudah diakses untuk menangani gangguan layanan. Hal ini dapat mencakup nomor telepon darurat, alamat email, atau fitur chat langsung dengan petugas yang dapat dihubungi saat terjadi masalah teknis, sehingga masyarakat tidak merasa ditinggalkan saat sistem bermasalah.

- Umpan Balik Pengguna: Menyediakan mekanisme untuk pengguna memberikan umpan balik tentang pengalaman mereka dengan layanan ini, misalnya melalui formulir online atau sesi diskusi langsung. Umpan balik ini dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan, dengan memprioritaskan masukan dari kelompok yang sering menghadapi kendala.