

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pada indikator pertama belum efektif meski sudah diimplementasikan, komunikasi antara stakeholder yang telah dilakukan oleh Kelurahan Lenteng Agung yaitu dengan adanya tahap percobaan sistem layanan Digital agar para pegawai terkoordinasi dan dapat mencontohkan pilot project yang telah dilaksanakan. komunikasi dengan masyarakat (sosialisasi) belum dapat dikatakan berhasil dan efektif meski sudah dilakukan pada semua platform digital dan juga melibatkan stakeholder organisasi pemerintah daerah dan LSM, hal itu dapat dibuktikan hasil pertanyaan yang mayoritas masyarakat menjawab belum pernah/tidak pernah mengikuti sosialisasi.

Pada indikator kedua yakni kualitas layanan sudah efektif dan sudah diimplementasikan, namun sumber daya manusia sebanyak 5-6 orang petugas yang terlibat masih kurang untuk melayani masyarakat pengguna Layanan Digital karena apabila dalam sehari pengguna Layanan Digital bisa mencapai 200 orang. Maka, setidaknya 10-15 orang petugas yang terlibat dalam melayani masyarakat. Meski keterbatasan sumber daya manusia, masyarakat mengakui bahwa layanan digital memang lebih cepat prosesnya dibandingkan datang langsung ke kantor Kelurahan Lenteng Agung yang harus mengantri.

Pada indikator ketiga yakni disposisi, sudah efektif dan sudah diimplementasikan. Sikap birokrat sudah memberi dukungan terhadap adanya inovasi layanan digital dengan adanya sosialisasi yang melibatkan stakeholder organisasi pemerintah daerah, masyarakat juga menyambut baik adanya layanan digital ini karena masyarakat kini tidak perlu antri dan datang ke kantor lagi. Sejalan dengan hal itu masyarakat merasakan sebelum adanya layanan digital sangat repot harus datang ke kantor yang jauh sehingga tidak efektif dan efisien. Semenjak adanya program ini semua masyarakat merasakan manfaatnya karena ada dukungan stakeholder didalamnya.

Kualitas pelayanan publik di Kantor Lurah Lenteng Agung dapat dikatakan baik, namun ada indikator yang belum berjalan sesuai harapan masyarakat yaitu mengenai ketidakramahan pegawai layanan dalam melayani pengguna layanan. Sehingga membuat masyarakat tidak nyaman dalam mengurus segala keperluannya.



5.2 Saran

1. Sosialisasi dan edukasi tentang layanan digital kepada masyarakat sampai dengan tingkat RT/RW agar masyarakat mengetahui adanya layanan ini dan mengerti bagaimana cara menggunakannya.
2. Menambahkan jumlah petugas pelayanan digital agar proses administrasi bisa lebih cepat
3. Kantor Camat Mutiara Timur sebaiknya memasang Standar Operasional Procedure (SOP) agar masyarakat mengetahui standar pelayanan yang ada di kantor tersebut.
4. Pegawai di Kantor Camat Mutiara Timur sebaiknya saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar pegawai pelayanan memberikan respon yang baik terhadap pengguna layanan.

