

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Cakung, Jakarta Timur menunjukkan adanya diskrepansi antara konsep pelayanan publik ideal dan praktik pelayanan di lapangan. Analisis dilakukan menggunakan dimensi pelayanan publik menurut Dwiyanto (2018), meliputi pelayanan yang sederhana, jelas dan pasti, aman, terbuka, efisien, ekonomis, dan berkeadilan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Alpukat Betawi dirancang untuk menyederhanakan dan mempermudah pelayanan, dalam praktiknya masih ditemukan ketidakpastian alur dan waktu penyelesaian layanan akibat kendala teknis dan proses revisi berulang. Kondisi ini menunjukkan diskrepansi pada dimensi sederhana serta jelas dan pasti. Pada dimensi aman dan terbuka, keterbukaan informasi pelayanan belum sepenuhnya optimal sehingga sebagian masyarakat masih mengalami kebingungan dalam memantau proses pelayanan.

Selanjutnya, pada dimensi efisien dan ekonomis, pelayanan secara normatif telah menghilangkan biaya administrasi, namun efisiensi waktu belum sepenuhnya tercapai. Pada dimensi berkeadilan, terdapat perbedaan pengalaman pelayanan yang dirasakan masyarakat, khususnya bagi pemohon dengan keterbatasan literasi digital, yang menunjukkan bahwa akses dan manfaat pelayanan belum sepenuhnya setara. Secara normatif, dimensi pelayanan publik Dwiyanto (2018) tersebut selaras dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun, melalui evaluasi diskrepansi, penelitian ini menegaskan bahwa keselarasan normatif tersebut belum sepenuhnya terwujud dalam implementasi pelayanan. Dengan demikian, pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Alpukat Betawi belum sepenuhnya mampu mewujudkan pelayanan publik yang sederhana, pasti, aman, efisien, ekonomis, dan berkeadilan sebagaimana yang diidealkan dalam teori pelayanan publik.

Sebagai penguatan kerangka evaluasi, temuan penelitian ini juga dianalisis menggunakan *Discrepancy Evaluation Model* (DEM) yang dikemukakan oleh

Provus (1971). Model ini memandang evaluasi sebagai proses sistematis untuk mengidentifikasi kesenjangan (*discrepancy*) antara standar yang telah ditetapkan (*standard*) dengan kinerja aktual yang terjadi di lapangan (*performance*). Dalam konteks penelitian ini, standar pelayanan merujuk pada dimensi pelayanan publik menurut Dwiyanto (2018) serta ketentuan normatif dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sedangkan kinerja pelayanan tercermin dari realitas implementasi pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Alpukat Betawi di Kecamatan Cakung.

Berdasarkan pendekatan DEM Provus, diskrepansi yang ditemukan pada setiap dimensi pelayanan menunjukkan bahwa terdapat jarak antara tujuan dan standar pelayanan yang diharapkan dengan capaian pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi Alpukat Betawi masih berada pada tahap implementasi yang memerlukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan agar kesenjangan antara standar dan kinerja pelayanan dapat diminimalkan. Penerapan *Discrepancy Evaluation Model* Provus (1971) dalam penelitian ini sekaligus menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan standar dan regulasi, tetapi juga oleh konsistensi pelaksanaan pelayanan di lapangan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan

5.2 Implikasi

5.2.1 Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Diskrepansi pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui Aplikasi ALPUKAT Betawi di Kecamatan Cakung, penelitian ini memberikan implikasi teoritis bagi pengembangan kajian administrasi publik, khususnya dalam bidang pelayanan publik berbasis digital. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberadaan inovasi digital belum secara otomatis menjamin tercapainya kualitas pelayanan yang optimal apabila masih terdapat kesenjangan antara standar pelayanan yang direncanakan dengan pelaksanaannya di lapangan.

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat relevansi *Discrepancy Evaluation Model* sebagai pendekatan evaluatif yang mampu mengungkap perbedaan antara

tujuan kebijakan, standar pelayanan, dan realitas implementasi. Diskrepansi yang ditemukan pada aspek kemudahan, kejelasan prosedur, efisiensi waktu, serta keadilan pelayanan menunjukkan bahwa evaluasi kebijakan tidak cukup hanya menilai keberhasilan program secara normatif, tetapi perlu menelaah pengalaman nyata pengguna layanan.

Selain itu, penelitian ini juga memperkaya penerapan prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Dwiyanto dalam konteks pelayanan digital. Temuan menunjukkan bahwa prinsip sederhana, jelas dan pasti, efisien, serta berkeadilan masih menghadapi tantangan dalam implementasi layanan berbasis aplikasi. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi teoretis berupa integrasi antara evaluasi diskrepansi kebijakan dan konsep kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi.

5.2.2 Implikasi Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan gambaran konkret mengenai kondisi pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui Aplikasi ALPUKAT Betawi yang masih menghadapi berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Temuan mengenai hambatan teknis aplikasi, keterbatasan pendampingan kepada masyarakat, serta ketidaksesuaian antara standar pelayanan dan realisasi waktu pelayanan menunjukkan perlunya perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan layanan.

Implikasi praktis juga terlihat pada pentingnya peningkatan kapasitas aparatur pelayanan, khususnya dalam penguasaan sistem digital dan komunikasi pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan berbasis aplikasi menuntut aparatur tidak hanya berperan sebagai pelaksana teknis, tetapi juga sebagai fasilitator yang mampu membantu masyarakat dalam mengakses layanan secara mandiri. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini menegaskan bahwa pemanfaatan layanan digital masih membutuhkan dukungan informasi, sosialisasi, dan pendampingan yang memadai agar tujuan pelayanan publik yang mudah, cepat, dan berkeadilan dapat benar-benar dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan implikasi yang telah diuraikan, maka rekomendasi yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan kualitas sistem aplikasi ALPUKAT Betawi, khususnya dalam meminimalkan gangguan teknis, memperjelas alur pelayanan, serta memastikan aplikasi dapat diakses secara optimal oleh seluruh pengguna.
2. Penguatan peran aparatur pelayanan di tingkat kecamatan, melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, baik dalam aspek teknis pengoperasian aplikasi maupun dalam memberikan pendampingan dan penjelasan kepada masyarakat pengguna layanan.
3. Optimalisasi sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, terutama terkait prosedur, persyaratan, dan standar waktu pelayanan penerbitan akta kelahiran melalui aplikasi, agar masyarakat memiliki pemahaman yang jelas dan tidak mengalami kebingungan dalam proses pengajuan.
4. Penguatan mekanisme evaluasi pelayanan secara berkala, dengan memanfaatkan umpan balik masyarakat sebagai dasar perbaikan layanan, sehingga kesenjangan antara standar pelayanan dan pelaksanaan di lapangan dapat diminimalkan.

