

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di kelurahan Bungur Jakarta pusat mengenai Evaluasi Program Jakarta Evolution Sebagai Media Pelayanan Publik, yang dapat di nilai dengan menggunakan teorinya William Dunn (2018), berdasarkan lima (5) indikatornya yaitu, sebagai berikut:

1. Dari aspek efektivitas: Program Jakarta Evolution (JakEvo) pada dasarnya sukses dalam mendukung pelaksanaan layanan publik berbasis digital di Kelurahan Bungur. Program ini memungkinkan warga untuk mendapatkan akses terhadap layanan perizinan dan non-perizinan tanpa perlu mengunjungi kantor kelurahan secara langsung, sehingga membantu menghemat waktu dan tenaga. Namun demikian, efektivitas program masih belum sepenuhnya optimal dikarenakan adanya beberapa kendala teknis, seperti gangguan pada sistem, keterbatasan kapasitas server, serta kurangnya pemahaman sebagian warga dalam menggunakan layanan digital.
2. Dari aspek efisiensi: JakEvo terbukti mampu menghemat waktu, tenaga, dan biaya pelayanan dibandingkan sistem manual. Proses pengajuan perizinan dan non-perizinan dapat dilakukan secara daring tanpa kehadiran fisik di kantor kelurahan. Namun demikian, efisiensi tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan kendala seperti gangguan sistem, keterbatasan kapasitas server, serta error saat terjadi lonjakan permohonan. Hal ini menunjukkan bahwa kesiapan infrastruktur teknologi masih perlu diperkuat.
3. Dari aspek kemampuan merespons: Aparatur Kelurahan Bungur dinilai cukup tanggap dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam penggunaan sistem JakEvo. Petugas berupaya memberikan pendampingan dan solusi terhadap kendala yang dihadapi pengguna. Akan tetapi, responsivitas

sistem digital itu sendiri belum sepenuhnya stabil, sehingga dalam beberapa kondisi pelayanan masih bergantung pada intervensi manual petugas.

4. Dari aspek pemerataan: Manfaat layanan digital JakEvo belum dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Masih terdapat kesenjangan literasi digital, khususnya pada kelompok lanjut usia dan masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah. Kurangnya sosialisasi yang menyeluruh turut menjadi faktor penghambat optimalisasi pemanfaatan layanan digital, sehingga sebagian warga masih bergantung pada sistem pelayanan manual.
5. Dari aspek kepuasan masyarakat: Sebagian pengguna yang telah memahami sistem digital menyatakan merasa terbantu karena pelayanan menjadi lebih praktis dan transparan. Namun tingkat kepuasan tersebut masih dipengaruhi oleh stabilitas sistem dan kualitas informasi yang diberikan. Secara keseluruhan, Program JakEvo telah berhasil secara teknis meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, tetapi belum sepenuhnya berhasil dalam mewujudkan pemerataan akses dan inklusivitas sosial dalam transformasi digital.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut. Maka penulis dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pemerintah Kelurahan Bungur
Diharapkan dapat memperkuat kegiatan sosialisasi dan dukungan penggunaan JakEvo dengan cara yang lebih terus-menerus dan intensif, terutama untuk para lansia dan individu yang memiliki keterbatasan dalam literasi digital. Selain itu, kelurahan perlu menyiapkan tenaga pendamping khusus atau sudut layanan digital untuk membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan yang berbasis online.
2. Bagi Pemerintah Provinsi Jakarta dan DPMPTSP
Perlu dilakukan penguatan terhadap kapasitas infrastruktur teknologi, seperti server dan jaringan, agar situs JakEvo menjadi lebih stabil dan dapat menangani

kenaikan jumlah permintaan layanan. Di samping itu, pengembangan fitur yang lebih mudah digunakan serta penyederhanaan proses pelayanan digital sangat penting untuk meningkatkan efektivitas dan kepuasan masyarakat.

3. Bagi Pengembangan Sistem JakEvo

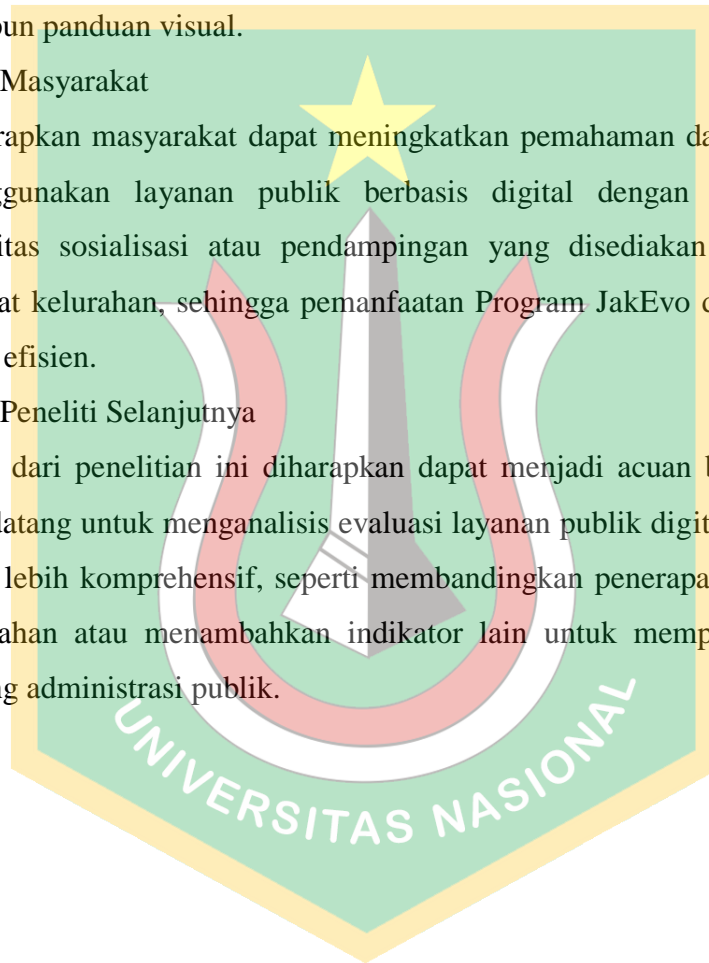
Diharapkan agar sistem dapat diperbarui secara rutin, memperbaiki masalah teknis, serta menyajikan petunjuk penggunaan yang lebih mudah dan jelas dipahami oleh semua lapisan masyarakat, baik dalam bentuk video tutorial maupun panduan visual.

4. Bagi Masyarakat

Diharapkan masyarakat dapat meningkatkan pemahaman dan kemampuan dalam menggunakan layanan publik berbasis digital dengan berpartisipasi dalam aktivitas sosialisasi atau pendampingan yang disediakan oleh pemerintah di tingkat kelurahan, sehingga pemanfaatan Program JakEvo dapat berjalan dengan lebih efisien.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi peneliti di masa mendatang untuk menganalisis evaluasi layanan publik digital dengan pendekatan yang lebih komprehensif, seperti membandingkan penerapan JakEvo di berbagai kelurahan atau menambahkan indikator lain untuk memperkaya kajian dalam bidang administrasi publik.



DAFTAR PUSTAKA

- Jacshon Yumame, (2024). Analisis kualitas pelayanan publik di era digital: Implementasi dan tantangan. *journal bulletin of community engagement (BCE)*, 566-568
- Puji, A. L. Amelia, T. Ananda, S. Cintania, A. R. Rizka, D. Cahyani, Novita, T. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis digital (*E-government*) di era pandemi covid 1. *jurnal ilmu admistrasi*, 213-214
- Ayler, B. N. Eliyunus, W. Asokhiwa, Z. (2024). Dinamika pelayanan publik di BPKSDM kota Gunungsitoli: Analisis terhadap prosedur kendala dan rapat evaluatif. *Jurnal ilmu ekonomi, pendidikan dan teknik*, 33-34
- Aprizal, Ahmad, M. Eko, P. (2024). Implementasi Kebijakan Smart City Studi Kasus: Penggunaan Aplikasi Jaki Untuk Pelayanan Publik Di Jakarta. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 238-241
- Herizal, M. Marno, W. (2020). Pendekatan akuntabilitas pelayanan publik dalam mengikuti perubahan paradigma baru administrasi publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 26-28
- Sarah, S. Samsudin. (2025). pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat dalam penggunaan aplikasi jakevo di kelurahan pulo, jakarta selatan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 205-206
- Cici, N. Nia, K. (2024). Efektifitas aplikasi E-kelurahan di kota bandung, *jurnal politik dan daerah*, 167-168
- Ramdani, P. A. Sjafari, A. Budiati, A. (2023). Implementasi kebijakan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP) pada platfrom elektronik Jakarta Evolution (JakEvo) di kota Jakarta Timur. *Jurnal Ilmiah negara*, 1-11

- Daffa, J. P. Titin, R. Agustina, S. (2025). Penerapan prinsip pelayanan publik dalam rangka pembuatan elektronik kartu tanda penduduk (E-KTP) di kecamatan cimahi selatan kota cimahi. *Jurnal mahasiswa ilmu pemerintahan*, 1-8
- Puspitasari, N. (2024). Evaluasi Program pelayanan administrasi terpadu (PATEN) di kantor kecamatan Tanjungsiang Kabupaten Subang. *Jurnal administrasi publik*, 9(2), 65-72
- Kurniawan, B. A. Prasetijowati, T. & Novitasari, E. (2023). Evaluasi program SIMAS dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di biro umum. *Jurnal administrasi publik dan pembangunan*, 5(2), 98-102
- Soekemi, T. S. (2022). Evaluasi program layanan pertimbangan teknis pertahanan dalam mendukung online single submission (OOS). *Jurnal ilmiah indonesia*, 7(4), 748-757
- Tondang, A. P. & Juwono, V. (2024). Evaluasi proses dan pengembangan layanan publik di UP PMPTSP semper timur kali baru, Jakarta utara 2021-2022. *Jurnal of humanities and social sciences*, 5(1), 461-478
- Nur, U. Putrianto, L. I., Nurhusna, I., & Nurhatia, R. (2024). Evaluasi Program pelayanan perizinan online melalui online single submission (OSS) di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (DPMPTSP) kabupaten sintang provinsi kalimantan barat, indonesia. *Jurnal pemerintahan dan kebijakan*, 5(3), 128-141
- Jhon, F. H. Ali, H. Z. Amira, D. N. (2019). Faktor pengaruh kebijakan keterbukaan informasi dan kinerja pelayanan publik. (Studi pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta). Yogyakarta: Grub Penerbitan CV Budi Utama.
- Atmoko, T. H. Warih, C. W. (2025). Evaluasi program pembinaan kepribadian narapidana di lapas kelas IIB cilacap, Model evaluasi William N. Dunn. *Jurnal ilmiah PGSD univesitas mandiri*. 233-235

- Nur, M. M. Steviana, Br. S. Mellyana, C. (2024). Hambatan dan standar pelayanan publik pada pemerintah daerah. *Jurnal ilmu hukum dan administrasi negara*, 280-281
- Ahmad, M. Monalisa, I. Andi, S. Adnan, Irmawati, (2022). Pelayanan publik. Pasuruan, Jawa timur: CV. Penerbit qiara media dan basya media.
- Andiva M. S. Wahidawati, (2024). Efektivitas penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik di kantor kecamatan buduran. *Jurnal ilmu dan riset akuntansi*, 2-5
- Adistya, S. F. Jihan, F. F. Dayat, (2024). Implementasi prinsip-prinsip pelayanan publik. *Jurnal administrasi publik*, 75-76
- Moh. E. V. Yuniar, I. (2024). Analisis kualitas pelayanan paspor di kantor imigrasi kelas 1 Non TPI pemalang, jawa tengah. *Jurnal jembatan hukum: kajian ilmu hukum, sosial dan administrasi negara*, 284-285
- Hasanuddin, Zahra, T. R. (2025). Faktor-Faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan. *Jornal of economic, management and accounting*, 48-56
- Indra, G. Alamsyah, Mega, N. (2024). Evaluasi kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pinang Mas Kecamatan sungai pinang kabupaten ogan ilir. *Jurnal ilmu hukum dan administrasi negara*, 106-107
- Margareth, I. R. R. (2024). Eevaluasi kebijakan publik (konsep dan model). Tondano: Penerbit tahta media group.
- Warman, Laili, K. Khairunnisa, F. U. K. (2023). Konsep umum evaluasi kebijakan *Jurnal ilmu manajemen dan pendidikan*, 26-27
- Rizal, B. Arif, N. (2025). Evaluasi program KIP kualiah di sekolah tinggi ilmu administrasi: Pendekatan model CIPP. *Jurnal of public affrairs*, 673-675
- Muhammad, I. S. Dina, H. (2025). Desain penelitian evaluatif. *Jurnal psikososial dan pendidikan*, 494-495

- Choirul, U. dkk. (2024). Metode penelitian kualitatif: Yogyakarta: PT pemuda media.
- Gadis, T. (2024). Analisis sitem pengelolaan arsip inaktif di PT prima mitra elektrindo. *Journal Student Scientific Creativity*, 53-55
- Qomaruddin, Halimah, S. (2024). Kajian tentang teknik analisis data dalam penelitian kualitatif: Perspektif spradley, Miles dan Huberman. *Journal of management, accounting and administration*, 79-82
- Bungin, B. (2025). Analisis data penelitian kualitatif: Pemahaman filosofis dan metodologis ke arah penguasaan model aplikasi. Jakarta: Kencana.
- Yulanda, A. Adnan F. M. (2023). Transformasi digital: Meningkatkan efesiensi pelayanan publik di tinjau dari perspektif admnistrasi publik. *Jurnal ilmu sosial dan Humanioara (Isora)*, 104-108
- Familiawati, R. Sugianto, H. Apriza, T. (2025). Efektivitas pelayanan publik di erah digital: Studi pada pelayanan administrasi kependudukan di kota Bekasi. *Journal of social science research*, 1-2
- Daaris, Y.Y. Imam, S. (2024). Transformasi digital dalam pelayanan publik: Pelajaran dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bima. *Jurnal ilmu sosial dan pendidikan* 248-249
- Nurhidayati, A. Setiawan, I. Salim, H. (2025). Kualitas pelayanan pada kantor kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal pelyanan publik*, 1121-1124
- Amelia, Budhiartie, A. Nuriyatman, E. (2025). Ananlis dampak digitalisasi pelayanan publik dalam e-government terhadap hak masyarakat di tengah ketimpangan akses internet. *Jurnal ilmu sosial & hukum*, 8767-8771