

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Jika dilihat dari keseluruhan hasil penelitian, permasalahan utama yang diangkat dalam penulisan ini berkaitan dengan pelayanan dokumen kependudukan melalui aplikasi Alpukat Betawi di Kelurahan Cipete Utara Jakarta Selatan dalam menciptakan kepuasan dan kemudahan akses pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat. Hal ini penting dikaji karena digital Pemerintah Provinsi DKI Jakarta yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, sehingga kualitas pelayanan aplikasi sangat berpengaruh terhadap kepercayaan dan adopsi masyarakat terhadap transformasi digital pemerintah.

Berdasarkan hasil analisis menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*), dapat disimpulkan bahwa pelayanan dokumen kependudukan melalui aplikasi Alpukat Betawi di Kelurahan Cipete Utara Jakarta Selatan secara umum sudah berjalan dan dapat digunakan oleh masyarakat, meskipun masih terdapat beberapa aspek signifikan yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Pada dimensi *tangibles*, desain aplikasi memang terlihat sederhana, tetapi belum benar-benar ramah pengguna. Bahasa yang dipakai cenderung terlalu formal dan teknis, susunan menu cukup membingungkan, serta panduan penggunaan masih minim. Selain itu, ada kendala teknis seperti sistem yang tidak stabil saat mengunggah dokumen PDF, masalah pengiriman kode OTP, dan keterbatasan sinkronisasi data dengan sistem Kemendagri, yang menunjukkan fungsi aplikasi belum berjalan secara optimal. Selanjutnya, dimensi *reliability* pada aplikasi sudah mampu menerima dan memproses permohonan dasar. Namun, waktu penyelesaian yang tidak konsisten, gangguan teknis yang masih sering muncul, serta ketidakakuratan data membuat banyak warga akhirnya memilih datang langsung ke kantor agar lebih pasti.

Dari sisi dimensi *responsiveness*, petugas dinilai cukup sigap membantu dengan sikap ramah dan sabar. Hanya saja, kecepatan layanan sering bergantung pada padatnya pelayanan tatap muka. Kelemahan paling terasa ada pada kemampuan penanganan masalah jarak jauh, karena solusi yang diberikan

umumnya tetap mengarahkan warga datang langsung ke kantor. Selanjutnya, Pada dimensi *assurance* masyarakat relatif merasa aman karena aplikasi ini merupakan layanan resmi pemerintah dan petugas dinilai kompeten. Meski begitu, penjelasan soal sistem keamanan data belum disampaikan secara terbuka, termasuk soal enkripsi dan perlindungan data pribadi, sehingga masih menimbulkan rasa ragu. Sementara itu, pada dimensi *empathy* sudah ada kesadaran bahwa kemampuan masyarakat beragam, tetapi penerapannya belum maksimal. Desain aplikasi belum sepenuhnya inklusif, bantuan yang diberikan masih bersifat menunggu keluhan, dan belum tersedia program pendampingan atau pelatihan khusus bagi kelompok yang membutuhkan.

Secara keseluruhan, aplikasi Alpukat Betawi belum sepenuhnya mampu memberi kemudahan dan kepuasan yang merata bagi semua pengguna. Masalah teknis, ketidakpastian waktu layanan, kurangnya keterbukaan soal keamanan data, serta desain yang belum inklusif membuat sebagian masyarakat tetap memilih layanan langsung. Karena itu, perlu perbaikan yang menyeluruh agar aplikasi ini benar-benar bisa menjadi solusi pelayanan yang efektif, efisien, aman, dan ramah bagi semua kalangan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis memandang perlu untuk memberikan beberapa saran sebagai bahan masukan yang bersifat konstruktif. Saran-saran ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara keilmuan maupun secara praktis bagi pihak-pihak terkait, khususnya dalam upaya peningkatan pelayanan dokumen kependudukan melalui aplikasi Alpukat Betawi di Kelurahan Cipete Utara Jakarta Selatan dan secara umum di seluruh wilayah DKI Jakarta. Oleh karena itu, saran yang disampaikan dalam penelitian ini dibagi menjadi saran teoritis dan saran praktis

5.2.1 Saran Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu administrasi publik, khususnya dalam bidang pelayanan publik berbasis teknologi digital, *e-government*, dan kepuasan masyarakat pada sektor administrasi kependudukan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa teori Servqual yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry tetap relevan dan dapat diadaptasi untuk menganalisis kualitas pelayanan aplikasi digital pemerintah, karena mampu menggambarkan hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna secara komprehensif meskipun dalam konteks layanan berbasis teknologi informasi.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan kajian dengan menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif agar memperoleh gambaran yang lebih mendalam sekaligus terukur secara statistik mengenai tingkat kepuasan dan tingkat adopsi pengguna terhadap aplikasi pelayanan publik. Selain itu, penelitian ke depan juga mengembangkan longitudinal untuk melihat perubahan persepsi dan perilaku pengguna seiring dengan perbaikan aplikasi dan peningkatan literasi digital masyarakat dari waktu ke waktu.

5.2.2 Saran Praktis

Secara praktik, penulis memberikan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta, Dukcapil Kelurahan Cipete Utara, serta pemangku kepentingan lain yang terlibat dalam pengelolaan aplikasi Alpukat Betawi, yaitu:

- **Pertama**, perbaikan tampilan dan fungsi aplikasi, seperti merancang ulang aplikasi dengan pendekatan yang berfokus pada pengguna, menyederhanakan bahasa, menyediakan panduan visual yang mudah dipahami, meningkatkan kestabilan sistem, memperbaiki sistem OTP dengan alternatif verifikasi lewat email atau *WhatsApp*, serta menambahkan fitur konfirmasi otomatis.
- **Kedua**, peningkatan keandalan sistem, melalui integrasi penuh dengan database Kemendagri, penetapan standar waktu layanan yang jelas, penyediaan fitur pelacakan status secara real-time, pemeliharaan dan pengujian sistem secara berkala, serta sistem cadangan dan pemulihan data yang kuat.
- Selanjutnya **ketiga**, peningkatan daya tanggap layanan, misalnya dengan menyediakan petugas khusus layanan digital, penggunaan chatbot untuk respons cepat, pengembangan pusat informasi atau FAQ, pelatihan troubleshooting jarak jauh bagi petugas, penambahan saluran komunikasi,

serta penetapan batas waktu respons yang jelas.

- **Keempat**, penguatan aspek jaminan dan keamanan, melalui kebijakan privasi yang transparan, audit keamanan oleh pihak independen, sistem validasi dokumen otomatis, mekanisme pelaporan insiden yang terbuka, sosialisasi perlindungan data, serta sistem pencadangan terenkripsi.
- **Kelima**, peningkatan empati dan inklusivitas, seperti desain ulang aplikasi dengan prinsip universal dan inclusive design, pembuatan versi aplikasi yang lebih sederhana bagi pengguna dengan literasi digital terbatas, program literasi digital melalui RT/RW, layanan pendampingan khusus, pelibatan pengguna dalam proses desain, evaluasi aksesibilitas sesuai standar *Web Content Accessibility Guidelines*, serta penyediaan panduan dalam berbagai bentuk.
- **Keenam**, upaya perbaikan berkelanjutan, melalui survei kepuasan rutin, pembentukan tim pengelola aplikasi, dukungan anggaran yang memadai, kerja sama dengan perguruan tinggi, sistem pengaduan yang mudah diakses, serta pembelajaran dari praktik terbaik di tempat lain.

Dengan menjalankan rekomendasi tersebut secara konsisten, aplikasi Alpukat Betawi diharapkan benar-benar bisa menjadi inovasi yang bermanfaat bagi masyarakat, meningkatkan efisiensi layanan administrasi kependudukan, serta mewujudkan visi transformasi digital pemerintahan yang inklusif transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Perbaikan tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan di Kelurahan Cipete Utara, tetapi juga dapat menjadi model dan pembelajaran bagi pengembangan aplikasi pelayanan publik lainnya di seluruh Indonesia.