

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi siloka di Kabupaten Bogor dengan menggunakan metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA) terdiri dari 100 responden, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

Tingkat efektivitas pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Siloka di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor menunjukkan hasil yang asimetris, inovasi ini belum mencapai efektivitas yang optimal secara menyeluruh. Terdapat dualisme kinerja yang kontras di satu sisi, aplikasi ini sangat efektif pada aspek Manajemen dan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang berada di Kuadran B (Pertahankan Prestasi), di mana aparatur terbukti mampu menjaga kerahasiaan data, menunjukkan responsivitas tinggi, serta proaktif dalam memberikan kompensasi layanan saat terjadi kendala. Namun, di sisi lain aspek dominan yang menghambat efektivitas aplikasi adalah kegagalan Infrastruktur Teknologi Informasi yang berada di Kuadran A (Prioritas Utama). Kesenjangan yang signifikan pada Realibilitas menempatkan infrastruktur sebagai titik terlemah yang menggugurkan esensi kemudahan transformasi digital tersebut.

Hambatan utama dalam implemtasi aplikasi Siloka berpusat pada tiga aspek krusial. Pertama (Aspek Dominan), yaitu kegagalan infrastuktur teknologi yang masif, dimana kapasitas server dan bandwidth aplikasi tidak memadai untuk

mengakomodasi tingginya lalu lintas permohonan masyarakat, menyebabkan aplikasi sering mengalami error, gangguan jaringan, dan malfungsi fitur krusial. Kedua, hambatan dalam pemenuhan janji layanan berupa keterlambatan penyelesaian dokumen melampaui batas waktu SOP serta indikasi kesalahan sistem pada hasil cetak dokumen. Ketiga, fenomena keterasingan administratif, dimana digitalisasi menciptakan jarak antara masyarakat dan birokrasi, terutama karena sulitnya masyarakat menjangkau kontak darurat saat aplikasi utama sedang mengalami gangguan.

A. Saran Praktis

Saran ini digunakan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas penyelenggaraan administrasi kependudukan secara digital di Kabupaten Bogor.

a) Bagi Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor

1. Penataan dan pemeliharaan infrastruktur teknologi informasi
2. Penyediaan saluran pengaduan yang terintegrasi
3. Penerapan pengawasan teknis berbasis sistem
4. Melakukan evaluasi dan survei kepuasan secara berkala, agar instansi dapat memantau perkembangan dari aplikasi Siloka dan segera melakukan perbaikan apabila terjadi penurunan sistem kinerja.

B. Saran Akademis

1. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah responden agar hasil penelitian lebih representatif.

2. Peneliti berikutnya disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan menambahkan variable untuk meneliti terkait factor kepercayaan publik.
3. Peneliti selanjutnya disarankan tidak hanya mengukur efektivitas dari sisi kualitas layanan (Servqual) dan IPA, tetapi dapat dikombinasikan untuk mengukur tingkat adopsi teknologi menggunakan kerangka seperti Technology Acceptance Model (TAM).