

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Responsivitas Layanan Aplikasi SIPANDUK (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penerapan prinsip Responsivitas Layanan pada aplikasi SIPANDUK di Kabupaten Kuningan masih tergolong rendah. Hasil rekapitulasi menunjukkan nilai rata-rata sebesar 42,86 yang termasuk dalam kategori "Tidak Setuju". Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai bahwa pelayanan melalui aplikasi SIPANDUK belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pemerintahan yang responsif. Nilai rata-rata yang diperoleh pada indikator-indikator tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan yang diterima dalam pelayanan digital. Hal ini mencerminkan bahwa aplikasi SIPANDUK belum sepenuhnya menciptakan pelayanan yang cepat, tepat waktu, dan transparan sesuai dengan prinsip dasar dari Responsivitas Layanan.
2. Kecepatan penyelesaian layanan melalui aplikasi SIPANDUK masih menjadi masalah utama. Masyarakat merasa waktu yang dibutuhkan untuk memproses permohonan tidak sesuai dengan standar yang dijanjikan. Gangguan teknis seperti error sistem, antrean digital yang tidak *real-time*, serta keterlambatan verifikasi dokumen menyebabkan masyarakat merasa frustrasi. Hal ini

berdampak langsung pada rendahnya persepsi publik terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan oleh aplikasi SIPANDUK. Masyarakat mengharapkan layanan yang cepat dan efisien, namun aplikasi ini belum dapat memenuhi kebutuhan tersebut.

3. Pada indikator ketepatan pelayanan dan kemampuan, terdapat temuan bahwa aparaturnya yang menangani aplikasi SIPANDUK belum sepenuhnya terampil dalam menangani keluhan dan pengaduan melalui kanal digital. Sebagian besar aparaturnya belum memiliki kompetensi yang memadai dalam menjawab pertanyaan atau menyelesaikan masalah yang diajukan oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan untuk aparaturnya yang berfokus pada pelayanan berbasis teknologi informasi perlu ditingkatkan agar mereka dapat memberikan layanan yang lebih responsif dan sesuai dengan harapan masyarakat.
4. Keterbukaan terhadap keluhan juga menjadi masalah yang signifikan. Pengguna aplikasi SIPANDUK mengeluhkan kurangnya saluran pengaduan yang efektif serta ketidakmampuan untuk melacak status pengaduan yang mereka ajukan. Hal ini mengurangi tingkat transparansi dalam pelayanan dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem. Fitur pelacakan pengaduan yang lebih transparan serta notifikasi status pengaduan yang jelas sangat diperlukan untuk meningkatkan kepercayaan publik dan memastikan pengaduan ditangani dengan serius.
5. Pada indikator efisiensi layanan digital masih jauh dari harapan. Sebagian besar pengguna merasa bahwa proses dalam aplikasi ini rumit dan membingungkan. Beberapa responden bahkan menyatakan bahwa mereka merasa lebih mudah

datang langsung ke kantor pelayanan dibandingkan menggunakan aplikasi SIPANDUK. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi SIPANDUK menawarkan kemudahan dalam mengakses layanan secara digital, tantangan dalam pengoptimalan sistem dan antarmuka aplikasi masih perlu diselesaikan agar proses layanan menjadi lebih efisien.

6. Kepuasan pengguna terhadap aplikasi SIPANDUK masih berada pada tingkat yang rendah. Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden belum merasa puas dengan kinerja aplikasi, baik dari sisi kemudahan penggunaan, kecepatan respons, maupun kejelasan prosedur. Masyarakat mengharapkan adanya kemudahan dalam proses pengajuan serta proses yang lebih cepat, namun kenyataannya, aplikasi ini tidak mampu memenuhi ekspektasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi ini lebih menyulitkan daripada mempermudah proses pelayanan.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui aplikasi SIPANDUK yaitu sebagai berikut:

1. Penetapan standar waktu penyelesaian layanan yang jelas dan terukur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan perlu menetapkan standar waktu penyelesaian yang rinci untuk setiap jenis layanan administrasi kependudukan yang tersedia dalam aplikasi SIPANDUK. Standar waktu tersebut harus disesuaikan dengan kapasitas sistem dan sumber daya

yang tersedia, serta disosialisasikan secara terbuka kepada masyarakat melalui aplikasi dan media informasi resmi. Kejelasan standar waktu ini penting untuk memberikan kepastian layanan dan mencegah terjadinya ketidakpuasan akibat perbedaan antara harapan pengguna dan waktu pelayanan yang sebenarnya..

2. Pemerintah perlu memperhatikan kualitas konten aplikasi SIPANDUK agar lebih menarik dan mudah digunakan oleh masyarakat. Terutama, pengembangan fitur-fitur baru yang dapat mempermudah interaksi, seperti notifikasi otomatis, *tracking* pengaduan dan fitur penyelesaian masalah secara langsung. Pengembangan antarmuka aplikasi yang lebih ramah pengguna dan mudah diakses sangat penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Peningkatan dalam hal kemudahan navigasi dan penggunaan akan mendorong lebih banyak masyarakat untuk memanfaatkan aplikasi SIPANDUK secara rutin.
3. Pemerintah perlu memperkenalkan fitur pengaduan yang lebih transparan dalam aplikasi SIPANDUK. Hal ini termasuk memberikan informasi yang lebih jelas mengenai status pengaduan yang telah diajukan oleh masyarakat, sehingga pengguna tidak merasa bingung atau frustrasi dalam melacak status pengaduannya. Fitur notifikasi yang memberikan *update* terkait status pengaduan dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap proses pengaduan dan mengurangi rasa frustrasi yang disebabkan oleh ketidakpastian dalam penyelesaian masalah.
4. Pemerintah perlu menyempurnakan tampilan dan kemudahan penggunaan aplikasi SIPANDUK dengan tujuan untuk mengurangi kendala teknis yang

menghambat proses pengajuan layanan. Proses layanan yang lebih efisien akan mengurangi waktu yang terbuang dan memungkinkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang lebih cepat, sesuai dengan waktu yang dijanjikan oleh pemerintah. Penyederhanaan proses pendaftaran dan pengajuan dokumen, serta pengurangan langkah-langkah yang tidak perlu, akan mempercepat pelayanan dan mengurangi hambatan yang dialami pengguna.

5. Aplikasi dapat diunduh pada iOS. Saat ini, aplikasi SIPANDUK hanya tersedia untuk platform Android. Namun, untuk meningkatkan aksesibilitas layanan kepada lebih banyak masyarakat, aplikasi SIPANDUK sebaiknya juga tersedia di platform iOS. Dengan memperluas jangkauan aplikasi ke App Store, pengguna perangkat Apple iPhone dan iPad dapat dengan mudah mengakses aplikasi ini. Hal ini akan memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi SIPANDUK, tanpa terkendala oleh jenis perangkat yang mereka gunakan. Penambahan platform iOS ini juga akan meningkatkan keterjangkauan dan inklusivitas dalam pelayanan publik berbasis digital, sehingga pelayanan dapat lebih merata dan cepat dirasakan oleh seluruh masyarakat Kabupaten Kuningan.