

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan terhadap enam indikator efektivitas pelayanan publik digital melalui Aplikasi Tangerang LIVE fitur SobatDukcapil, dapat disimpulkan bahwa secara umum implementasi layanan kependudukan berbasis digital di Kota Tangerang sudah berjalan cukup optimal, namun masih ditemukan beberapa keterbatasan pada aspek tertentu.

Pada aspek efektivitas, pemanfaatan Aplikasi Tangerang LIVE dikatakan cukup optimal. Layanan dan kemudahan yang tersedia telah sesuai dengan kebutuhan pelaporan kependudukan masyarakat. Namun tingkat pencapaian target pelaporan belum sepenuhnya terpenuhi karena sebagian masyarakat belum memanfaatkan aplikasi dengan aktif, bahkan masih banyak dari mereka yang lebih memilih datang langsung ke kantor pelayanan daripada lewat digital.

Ditinjau dari sisi efisiensi, pemanfaatan Aplikasi Tangerang LIVE juga masih belum optimal. Walaupun mampu menghemat waktu, tenaga, dan alur pelayanan dibandingkan dengan mekanisme pelayanan manual, tapi efisiensi layanan belum sepenuhnya maksimal karena masih dipengaruhi oleh kemampuan dan pengalaman petugas dalam mengelola laporan berbasis digital. Ditambah beban aparatur masih tetap tinggi, karena antrean di kantor masih juga panjang sehingga mereka harus menangani dua jalur pelayanan sekaligus.

Pada aspek kecukupan, aplikasi menunjukkan kondisi cukup optimal namun belum sepenuhnya sempurna. Fitur pelaporan dan fitur pendukung yang tersedia

telah membantu masyarakat dalam menyampaikan laporan kependudukan dan menjawab kebutuhan dasar pelayanan. Bahkan ketersediaan panduan pengguna juga dinilai optimal dalam membantu masyarakat dengan latar belakang literasi digital lemah. Hal itu cukup untuk menunjukkan bahwa aspek ini ada di kondisi cukup optimal, satu hal yang harus dibenahi agar aspek kecukupan sempurna yaitu dengan adanya sistem notifikasi sehingga pengguna tidak harus memantau status layanan secara mandiri.

Pada indikator perataan pemanfaatan Aplikasi Tangerang LIVE telah optimal secara teknis dan aksesibilitas, namun secara fungsional belum optimal. Dilihat dari infrastrukturnya yang stabil, ketersediaan lintas platform, serta adanya strategi layanan hybrid membuat masyarakat mudah untuk menjangkaunya. Bahkan sosialisasi yang masif sudah dikerahkan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat. Namun efektivitas secara fungsional masih terhambat oleh kendala literasi digital pada beberapa kelompok khususnya lansia yang sulit untuk merubah perilaku mereka agar beralih ke layanan digital.

Dari sisi responsivitas, pemanfaatan aplikasi berada pada kategori cukup optimal. Kecepatan respon petugas terhadap laporan dan permohonan layanan dinilai optimal, terutama selama jam operasional. Kesesuaian tindak lanjut terhadap laporan juga berjalan baik karena telah dilakukan secara terstruktur. Kelemahannya hanya ada pada mekanisme status layanan yang tidak otomatis sehingga menimbulkan ketidakpastian.

Selanjutnya dari aspek ketepatan, pemanfaatan Aplikasi Tangerang LIVE sudah dinilai sangat optimal. Akurasi laporan dan dokumen layanan didukung oleh

mekanisme verifikasi berlapis yang memadukan validasi sistem secara otomatis dengan pengecekan langsung oleh petugas. Pelayanan digital terbukti mempercepat tahapan awal pelayanan dibandingkan pola manual. Sementara itu, pembaruan sistem dan fitur menunjukkan tingkat ketepatan yang sangat baik karena dilakukan secara berkala dan terstruktur, sekaligus dibarengi dengan penguatan aspek keamanan data.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti memberikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pemanfaatan Aplikasi Tangerang LIVE, khususnya fitur SobatDukcapil, di masa mendatang.

1. Penyempurnaan pada sistem notifikasi status layanan, khususnya pada tahap penyelesaian akhir. Diperlukan penambahan notifikasi yang secara eksplisit menandai bahwa dokumen telah selesai diproses dan/atau telah diambil oleh pemohon, sehingga informasi status pada aplikasi selaras dengan kondisi pelayanan yang sebenarnya. Penyempurnaan ini penting untuk menghindari kebingungan pengguna, meningkatkan kepastian layanan, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap akurasi informasi yang disampaikan melalui sistem digital.
2. Mengenai keamanan data dan privasi pengguna, upaya penguatan sistem keamanan perlu terus diprioritaskan mengingat layanan SobatDukcapil mengelola data kependudukan yang bersifat sensitif. Kerja sama audit dengan BSSN, peningkatan standar pengujian sistem, serta pemutakhiran

sistem keamanan secara berkala perlu dilakukan untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital yang disediakan oleh Pemerintah Kota Tangerang.

3. Untuk meningkatkan efisiensi pelayanan, perlu dilakukan optimalisasi integrasi layanan digital agar masyarakat benar-benar terdorong beralih dari layanan tatap muka ke layanan daring.