

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja layanan LAKON-E PANDU berbasis *e-service* secara umum dapat dikatakan cukup optimal. Pada dimensi *efficiency* (efisiensi), layanan menunjukkan kinerja yang baik melalui kecepatan respon dan kemudahan akses, di mana pengguna dapat memperoleh layanan secara praktis tanpa harus datang langsung, serta mendapatkan respon dalam waktu yang relatif cepat. Pada dimensi *fulfillment* (pemenuhan), layanan telah mampu memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna serta dilaksanakan berdasarkan SOP yang berlaku, sehingga informasi dan hasil konsultasi dinilai jelas dan membantu, meskipun belum terdapat pengukuran dampak layanan secara kuantitatif dari pihak instansi.

Selanjutnya, pada dimensi *system availability* (ketersediaan sistem), layanan menunjukkan kinerja yang cukup baik melalui kelancaran pelaksanaan, koordinasi antar pihak yang berjalan efektif, serta responsivitas petugas dalam menindaklanjuti permasalahan, walaupun masih terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan, sistem yang mengalami maintenance, dan keterbatasan waktu konsultasi. Sementara itu, pada dimensi *privacy* (privasi), layanan telah menunjukkan adanya pengelolaan data yang terkontrol melalui mekanisme sistem, di mana pengguna mengakses layanan secara mandiri, data terekam dalam sistem, serta komunikasi dilakukan secara terbatas melalui media personal seperti email

dan forum konsultasi tertutup, sehingga informasi pengguna tidak disebarluaskan secara terbuka. Dengan demikian, LAKON-E PANDU telah mampu mendukung pelayanan perizinan berbasis digital secara efektif, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk mencapai kinerja yang lebih optimal.

4.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis kinerja LAKON-E PANDU di Provinsi Jawa Tengah, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan LAKON-E PANDU:

1. Meningkatkan intensitas sosialisasi layanan LAKON-E PANDU melalui media sosial, website resmi, serta kanal digital lainnya secara berkelanjutan dan terstruktur, agar informasi mengenai tujuan, manfaat, mekanisme, serta prosedur layanan dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas, merata, dan tepat sasaran, sehingga tingkat pemanfaatan layanan dapat terus meningkat secara optimal.
2. Mengembangkan sistem monitoring dan evaluasi berbasis data yang terintegrasi dan berkelanjutan guna mengukur dampak langsung layanan LAKON-E PANDU terhadap percepatan penyelesaian perizinan, efektivitas pendampingan, serta tingkat kepuasan pengguna layanan, sehingga hasil evaluasi tersebut dapat menjadi dasar dalam perumusan kebijakan perbaikan dan pengembangan layanan di masa mendatang.
3. Memperkuat integrasi sistem OSS dan SIAP Jateng melalui peningkatan koordinasi teknis, penyempurnaan sistem, serta penguatan dukungan infrastruktur digital, guna meminimalisasi kendala teknis, mengurangi hambatan administratif, serta meningkatkan kemudahan, kenyamanan, dan kelancaran pengguna layanan dalam mengakses layanan perizinan secara daring.
4. Memperkuat aspek perlindungan data pengguna, baik melalui penyusunan kebijakan perlindungan data maupun penyampaian informasi kepada

pengguna terkait pengelolaan dan keamanan data dalam sistem layanan, sehingga kepercayaan pengguna terhadap layanan digital dapat semakin meningkat.

5. Menjaga konsistensi kualitas pelayanan, khususnya dalam aspek kecepatan respons petugas, ketepatan solusi yang diberikan, serta keberlanjutan pendampingan agar layanan LAKON-E PANDU dapat terus berjalan secara responsif dan berorientasi pada kepuasan serta kebutuhan pengguna layanan.