

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait “Analisis Penerapan Digitalisasi Pelayanan Publik (*E-Government*) Berbasis Web Di Kantor Kelurahan Melong Kecamatan Cimahi Selatan Kota Cimahi” maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Penerapan Digitalisasi Pelayanan Publik (*E-Government*)
 - a. *Support* (Dukungan): Dukungan terhadap penerapan LAPAKAMI di Kelurahan Melong tercermin dari kebijakan Pemerintah Kota Cimahi yang sejalan dengan SPBE dan Perpres No. 95 Tahun 2018. Dukungan ini diperkuat oleh sosialisasi kepada masyarakat melalui kegiatan kelembagaan serta bantuan teknis dari Diskominfo. Sinergi antara pemerintah dan kelurahan menunjukkan koordinasi yang baik dalam implementasi sistem digital. Namun, di sisi masyarakat masih terdapat kendala dalam hal informasi dan pendampingan. Banyak warga belum mengenal LAPAKAMI sebelum datang ke kantor kelurahan, dan pendampingan dari petugas belum merata karena terbatas oleh beban kerja.
 - b. *Capacity* (Kapasitas): Kapasitas dalam penerapan LAPAKAMI di Kelurahan Melong mencakup kesiapan SDM, infrastruktur, dan sistem kerja. Pelatihan bagi pegawai, kerja sama dengan Diskominfo, serta evaluasi rutin telah dilakukan untuk mendukung operasional sistem. Meskipun sudah tersedia komputer dan jaringan internet, keterbatasan jumlah perangkat dan gangguan koneksi masih menjadi hambatan. Layanan digital telah mencakup kebutuhan dasar, namun beberapa layanan tetap memerlukan proses manual karena alasan hukum dan teknis. Tingkat akses masyarakat juga dipengaruhi oleh kepemilikan perangkat dan kemampuan digital. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas perlu dilakukan secara menyeluruh agar pelayanan digital dapat diakses secara adil oleh semua lapisan masyarakat.
 - c. *Value* (Manfaat): LAPAKAMI memberikan nilai nyata bagi pelayanan publik di Kelurahan Melong, terutama dalam hal efektivitas waktu, kemudahan

akses, dan penyederhanaan proses administrasi. Sistem ini mempermudah petugas dalam pengelolaan dokumen dan memudahkan masyarakat, khususnya yang melek digital, dalam mengurus layanan tanpa harus datang langsung ke kantor kelurahan. Namun, manfaat ini belum dirasakan merata, terutama oleh warga lansia dan yang memiliki keterbatasan literasi digital. Oleh karena itu, keberhasilan nilai dalam *E-Government* tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada pendekatan yang inklusif dan dukungan berkelanjutan bagi semua lapisan masyarakat.

1. Faktor Pendukung dan Penghambat Digitalisasi Pelayanan Publik (*E-Government*)

Penerapan digitalisasi pelayanan publik melalui LAPAKAMI di Kelurahan Melong dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal. Faktor pendukung meliputi keterlibatan aktif SDM, dukungan pimpinan dan Diskominfo, kesiapan infrastruktur, semangat kolaboratif pegawai, serta penerimaan positif dari generasi muda. Faktor-faktor ini memperkuat pelaksanaan layanan digital yang efektif dan responsif. Namun, masih terdapat sejumlah hambatan, seperti gangguan teknis pada sistem, rendahnya literasi digital masyarakat, kesulitan dalam pengunggahan dokumen, keterbatasan perangkat dan akses internet, serta ketergantungan warga pada bantuan petugas. Hambatan ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada kesiapan sosial dan strategi pendampingan yang menyeluruh.

2. Efektivitas Penerapan Digitalisasi Pelayanan Publik (*E-Government*)

Secara keseluruhan, penerapan digitalisasi pelayanan publik melalui LAPAKAMI cukup efektif. Sistem ini telah mampu mempercepat proses layanan dan meningkatkan aksesibilitas masyarakat. Namun, efektivitas ini masih bisa ditingkatkan melalui perbaikan fitur teknis, peningkatan literasi digital masyarakat, dan perluasan jangkauan sosialisasi agar manfaat pelayanan digital lebih merata.

5.2 Saran

Adapun saran yang direkomendasikan oleh penulis, diantaranya sebagai berikut:

1. Sosialisasi penggunaan LAPAKAMI kepada masyarakat perlu dilakukan secara langsung hingga ke level RW/RT untuk menjangkau warga yang tidak aktif di media sosial atau kurang memahami informasi digital. Kegiatan ini bisa disisipkan dalam forum warga seperti posyandu, arisan, atau kegiatan gotong royong, sehingga lebih membumi dan efektif dalam meningkatkan kesadaran warga akan layanan digital.
2. Masih adanya gangguan teknis dan fitur layanan yang belum lengkap di sistem LAPAKAMI menuntut adanya koordinasi yang lebih aktif antara kelurahan dan Dinas Kominfo. Komunikasi ini penting agar pengembangan sistem dapat dilakukan sesuai kebutuhan pengguna dan responsif terhadap kendala di lapangan, baik terkait stabilitas server maupun perluasan jenis layanan.
3. Diperlukan media bantu edukatif berupa panduan penggunaan LAPAKAMI yang praktis, seperti brosur bergambar, infografis, atau video tutorial berdurasi pendek. Materi ini dapat disebarakan melalui grup WhatsApp RT/RW, ditayangkan di TV kelurahan, atau dibagikan saat pelayanan berlangsung, sehingga memudahkan masyarakat memahami alur layanan tanpa harus bertanya berulang kali.