

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan pembuatan surat keterangan melalui layanan WAKEPO terdiri dari dua tahap, yaitu: *Pertama*, masyarakat mengajukan pembuatan surat melalui layanan WAKEPO dengan mengisi jenis surat keterangan yang dibutuhkan dan memasukkan data diri yang diminta. *Kedua*, aparat desa memproses pembuatan surat keterangan yang diajukan oleh masyarakat melalui sistem *e-Office* dengan memberi penomoran surat dan membubuhkan tanda tangan elektronik Penjabat Kepala Desa. Setelah melalui dua tahap tersebut, surat keterangan akan terkirim secara otomatis ke *WhatsApp* pemohon.
2. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pembuatan surat keterangan melalui layanan WAKEPO ada tiga, yaitu: *Pertama*, keterlambatan respons akibat tidak adanya notifikasi otomatis di *e-Office*. *Kedua*, komunikasi satu arah dalam sistem WAKEPO yang menyulitkan interaksi langsung antara masyarakat dan pengelola layanan. *Ketiga*, rendahnya literasi digital masyarakat yang menyebabkan rendahnya partisipasi dalam pelaksanaan pembuatan surat keterangan melalui layanan WAKEPO.
3. Upaya mengatasi kendala dalam pelaksanaan pembuatan surat keterangan melalui layanan WAKEPO dilakukan melalui tiga cara, yaitu: *Pertama*, mendorong aparat desa untuk rutin memeriksa *e-Office* agar permohonan surat dari masyarakat dapat segera ditindaklanjuti. *Kedua*, masyarakat menunjukkan inisiatif dengan menghubungi aparat desa melalui *WhatsApp* pribadi atau mendatangi kantor desa secara langsung ketika mengalami kendala. *Ketiga*, mengencarkan sosialisasi layanan WAKEPO guna meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat terhadap pelayanan digital.

Hasil penelitian ini memperkuat teori SERVQUAL yang menekankan lima dimensi kualitas layanan, serta menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik digital tidak

hanya ditentukan oleh sistem yang digunakan, tetapi juga oleh kolaborasi antara teknologi yang adaptif, aparatur yang responsif, dan masyarakat yang partisipatif. Pelaksanaan pembuatan surat keterangan melalui layanan WAKEPO menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kesiapan pemerintah desa dan perangkat teknologi, tetapi juga oleh partisipasi aktif masyarakat (*civic participation*). Partisipasi masyarakat tercermin melalui kemauan untuk menggunakan layanan, memberikan umpan balik, serta berperan dalam menyebarkan informasi kepada sesama masyarakat. Dengan meningkatnya *civic participation*, layanan WAKEPO dapat lebih optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Ganeas.

5.2. Implikasi

Implikasi merupakan bagian penting dalam suatu penelitian karena menunjukkan relevansi hasil penelitian terhadap praktik nyata dan pihak-pihak yang terlibat. Implikasi tidak hanya menjelaskan dampak dari temuan, tetapi juga memberikan arah bagi pengembangan kebijakan, sistem, dan proses yang lebih efektif. Dalam penelitian ini, implementasi layanan WAKEPO di Desa Ganeas memberikan gambaran tentang bagaimana digitalisasi pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi, namun tetap menuntut kesiapan sumber daya manusia, sistem yang mendukung, serta partisipasi aktif masyarakat. Oleh karena itu, uraian berikut menyajikan implikasi yang dapat ditarik dari hasil penelitian ini berdasarkan keterlibatan masing-masing pihak.

5.2.1. Bagi Pemerintah Desa Ganeas

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pembuatan surat keterangan melalui layanan WAKEPO mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik di Desa Ganeas. Hal ini menjadi bukti bahwa pemerintah desa memiliki peran strategis dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik. Namun, kualitas pelayanan publik tetap sangat dipengaruhi oleh disiplin aparatur dalam menjalankan sistem. Maka, implementasi layanan digital perlu diiringi dengan pembenahan tata kelola pelayanan publik di tingkat desa.

5.2.2. Bagi Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Sumedang

Keterbatasan dalam sistem *e-Office*, seperti tidak adanya notifikasi otomatis dan komunikasi satu arah, mengimplikasikan pentingnya pengembangan teknologi informasi yang lebih adaptif. Temuan ini menunjukkan bahwa Diskominfo sanditik memiliki tanggung jawab besar dalam mendukung kelancaran layanan publik berbasis digital. Peningkatan mutu sistem akan sangat berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan publik desa. Inovasi digital yang berkelanjutan menjadi kunci peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah.

5.2.3. Bagi Masyarakat Desa Ganeas

Rendahnya partisipasi dalam penggunaan layanan WAKEPO menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat sebagai pengguna. Pelayanan publik yang berbasis teknologi tidak dapat berjalan optimal tanpa literasi digital yang memadai dari warga. Maka, penting bagi masyarakat memahami peran mereka dalam mendukung pelayanan publik yang efisien dan modern. Kesadaran partisipatif ini menjadi elemen penting dalam keberhasilan inovasi pelayanan publik desa.

5.2.4. Bagi Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Penelitian ini relevan bagi Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn) dalam memperkuat materi pembelajaran tentang partisipasi warga negara dalam pelayanan publik berbasis digital. Implementasi layanan WAKEPO dapat menjadi contoh konkret dalam membahas keterlibatan warga negara dalam tata kelola pemerintahan desa. Mahasiswa perlu dibekali pemahaman tentang pentingnya literasi digital dalam menunjang pelayanan publik. Integrasi isu pelayanan digital akan memperkuat konteks pembelajaran kewarganegaraan.

5.2.5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini membuka ruang untuk pengkajian lebih lanjut mengenai pelayanan publik digital di desa-desa lain. Fokus penelitian dapat diarahkan pada efektivitas sistem, kendala teknis, serta partisipasi masyarakat dalam pelayanan

berbasis teknologi. Peneliti juga dapat mengembangkan pendekatan interdisipliner antara administrasi publik, teknologi, dan pendidikan. Dengan demikian, hasil penelitian akan lebih bermanfaat dalam pengembangan pelayanan publik di tingkat desa.

5.3. Rekomendasi

5.3.1. Bagi Pemerintah Desa Ganeas

1. Menetapkan jadwal pemeriksaan *e-Office* yang dilakukan setiap hari kerja sebagai rutinitas tetap, dengan cara membuat daftar tugas harian bagi aparatur yang bertanggung jawab untuk menghindari keterlambatan pelayanan WAKEPO mengingat sistem belum dilengkapi dengan notifikasi otomatis.
2. Menyusun dan mulai menerapkan standar operasional prosedur (SOP) layanan WAKEPO, melalui rapat internal perangkat desa yang melibatkan seluruh pihak terkait untuk memastikan alur, tanggung jawab, dan batas waktu pelayanan terdokumentasi dengan jelas.
3. Melaksanakan sosialisasi layanan WAKEPO dengan intensitas yang lebih sering, khususnya menyasar masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital, dengan memanfaatkan forum rapat masyarakat, selebaran informasi, dan pendampingan langsung oleh aparatur desa.

5.3.2. Bagi Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik Kabupaten Sumedang

1. Mengembangkan fitur notifikasi otomatis dalam sistem *e-Office*, dengan melibatkan tim pengembang aplikasi untuk memastikan setiap permohonan surat dari masyarakat dapat segera diketahui dan ditindaklanjuti oleh aparatur desa tanpa keterlambatan.
2. Menambahkan fitur komunikasi dua arah pada layanan WAKEPO dalam pembaruan sistem berikutnya, dengan cara merancang antarmuka percakapan yang memungkinkan interaksi langsung antara pemohon dan petugas layanan melalui *WhatsApp* secara *real-time*.
3. Merancang dan melaksanakan program peningkatan literasi digital masyarakat secara bertahap, dengan menyasar berbagai kelompok usia melalui pelatihan

tatap muka, sosialisasi daring, serta kolaborasi dengan desa-desa dan lembaga pendidikan setempat.

5.3.3. Bagi Masyarakat Desa Ganeas

1. Meningkatkan partisipasi dalam penggunaan layanan WAKEPO setiap kali membutuhkan surat keterangan, dengan cara mencoba mengakses layanan secara mandiri terlebih dahulu sebelum meminta bantuan aparat desa.
2. Mengikuti kegiatan sosialisasi atau pelatihan digital yang diselenggarakan pemerintah desa maupun kabupaten, sebagai upaya untuk meningkatkan pemahaman tentang prosedur penggunaan layanan WAKEPO dan pemanfaatan teknologi informasi.
3. Mendukung anggota keluarga atau tetangga yang kesulitan atau mengalami kendala saat mengajukan pembuatan surat keterangan melalui layanan WAKEPO, dengan membiasakan budaya saling bantu dan berbagi informasi terkait pelayanan digital desa.

5.3.4. Bagi Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

1. Menjadikan implementasi layanan WAKEPO sebagai studi kasus dalam mata kuliah yang berkaitan dengan *civic participation* dan pelayanan publik digital, melalui kajian lapangan atau diskusi kelas berbasis temuan nyata.
2. Mengintegrasikan tema partisipasi warga negara dalam pelayanan digital desa ke dalam tugas proyek mahasiswa, dengan mendorong mahasiswa untuk melakukan observasi langsung dan refleksi kritis terhadap dinamika keterlibatan masyarakat.
3. Melaksanakan seminar atau diskusi terbuka terkait literasi digital dan pelayanan publik desa, dengan mengundang narasumber dari pemerintah daerah atau desa yang telah menerapkan inovasi pelayanan digital.

5.3.5. Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Melakukan penelitian lanjutan melalui studi komparatif terhadap implementasi pelayanan digital di dua desa atau lebih, guna memperoleh temuan yang lebih representatif serta mengidentifikasi perbedaan mekanisme pelaksanaan dan tantangan yang dihadapi di masing-masing desa.

2. Penelitian berikutnya dapat difokuskan pada aspek-aspek spesifik seperti kecepatan pelayanan, tingkat responsivitas aparatur desa, dan strategi peningkatan partisipasi masyarakat, dengan menggunakan pendekatan yang terukur dan terstruktur.
3. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan kajian yang berfokus pada nilai-nilai kewarganegaraan seperti partisipasi aktif atau tanggung jawab warga negara, yang dapat dilakukan melalui pendekatan kualitatif seperti wawancara mendalam, observasi langsung, atau studi kasus di lapangan.