# BAB V
# PENUTUP

## 5.1 Kesimpulan

Evaluasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Kelurahan Dadaprejo menunjukkan kemajuan signifikan dalam efisiensi dan aksesibilitas melalui desain *website* sederhana. Transformasi digital pelayanan publik di Kelurahan Dadaprejo menunjukkan hasil *input* sumber daya memadai meski terhambat literasi rendah, *process* efektif melalui *platform online* ganti manual lambat, *output* kemudahan akses *situs web user friendly* untuk sebagian warga, *outcome* perubahan perilaku efisiensi tinggi kurangi beban kerja 50%, *impact* jangka panjang transparansi minimalkan pungli dan hemat biaya 60%, *tangible* fasilitas komputer ruang nyaman, *reliability* akurasi 90% verifikasi ganda tepat waktu, *responsiveness* sigap bantu gaptek via posko rumah, *assurance* petugas ramah komunikasi baik libatkan LPMK, serta *empathy* personal sabar untuk lansia dengan instruksi sederhana.

Selain itu indikator-indikator yang menjadi dasar penelitian tersebut, juga terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam hasil penelitian. faktor pendukung pelayanan publik terdiri dari sumber daya kelembagaan, partisipasi masyarakat, teknologi informasi, dan media komunikasi yang memperlancar data untuk pelayanan efektif, cepat, tepat, serta efisien. Konkretnya, *website* atau aplikasi sederhana, fasilitas komputer, printer, ruangan memadai, server verifikasi ganda 90% akurat, dan SDM petugas kompeten ramah dengan pelatihan serta

bantuan masyarakat via RT/RW, telepon. Namun demikian ada juga faktor penghambat pelayanan digital di Kelurahan Dadaprejo, meliputi terhambat literasi digital rendah pada lansia, sosialisasi kurang optimal, ketergantungan manual LPMK/karang taruna, serta kurangnya alat bantu sederhana untuk *website*, sehingga partisipasi digital terhambat, penghimpunan data melambat, dan pengumpulan usulan tetap konvensional meskipun ada potensi teknologi.

**5.2 saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Literasi Digital Rendah pada Masyarakat

   Adakan pelatihan rutin khususnya masyarakat gaptek dengan cara sederhana seperti demo langsung di balai desa. Libatkan RT/RW sebagai tutor pribadi agar masyarakat merasa nyaman belajar pelan-pelan.
2. Sosialisasi Kurang Optimal

   Buat sosialisasi intensif via spanduk, pengumuman masjid, dan grup *WhatsApp* RW setiap minggu. Bagikan video tutorial pendek yang mudah dibagikan ke keluarga.
3. Keterbatasan Infrastruktur/Ekonomi pada Masyarakat

   Beri subsidi kuota internet atau pinjam *Handphone* sederhana gratis di kantor kelurahan untuk warga miskin, sambil ajak mereka ikut program arisan digital agar bisa beli perangkat murah secara bertahap dan hemat.
4. Ketergantungan Manual LPMK/Karang Taruna

Latih anggota LPMK dan karang taruna wajib pakai *website* dalam rapat bulanan. Beri insentif kecil untuk yang aktif input data digital agar cepat berubah kebiasaan.

5. Kurangnya Alat Bantu Sederhana untuk *Website*

   Tambahkan tombol suara dan petunjuk gambar besar di *website*. Sediakan tablet gratis di kantor kelurahan untuk warga yang kesulitan pakai *Handphone* sendiri.

: