

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait layanan administrasi kependudukan secara elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kota Batam, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa aplikasi ini cukup memadai karena aplikasi ini cukup mempunyai fasilitas yang lengkap seperti layanan pengurusan KTP, KK, akta kelahiran, akta kematian, pengurusan KIA, akta perceraian, akte perkawinan, surat keterangan pindah dan keterangan pindah datang tetapi yang masih menjadi tantangan bagi Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil yaitu kurangnya sosialisasi ke masyarakat luas.
2. Aplikasi ini cukup berbelit-belit pada tahap awal seperti otentifikasi dan pendaftaran saja dan masih banyak pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi. Kalau prosedur dianggap cukup jelas tapi masih perlu menyederhanakannya lagi untuk masyarakat umum dan waktu pelayanan sudah sesuai walaupun ada kasus perubahan jadwal.
3. Layanan melalui aplikasi berjalan cukup baik dan efisien, terutama jika pengguna memiliki koneksi internet yang stabil dan dokumen yang diunggah sudah benar. Hal ini membantu mengurangi kebutuhan

masyarakat untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil, sehingga dinilai lebih praktis dan hemat waktu.

4. Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data di aplikasi LAKSE masih belum sepenuhnya kuat. Banyak pengguna merasa khawatir dan waspada saat mengunggah dokumen penting seperti KTP, KK, dan akta, karena minimnya informasi terbuka mengenai sistem perlindungan data yang digunakan oleh aplikasi tersebut. Meskipun demikian, sebagian besar pengguna tetap menggunakan aplikasi Lakse karena kebutuhan dan kemudahan akses
5. Dalam menggunakan aplikasi Lakse masih menjadi tantangan bagi masyarakat yang tidak paham teknologi terutama masyarakat yang lanjut usia dan mereka yang tinggal di pulau.

5.2 Saran

1. Kedepannya aplikasi Lakse ini dapat lebih di permudah lagi terutama pada saat otentifikasi karena kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan harus tepat, akurat dan sesuai janji secara konsisten.
2. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data dengan memberikan edukasi, informasi perlindungan data dan fitur keamanan tambahan agar masyarakat lebih percaya.
3. Melakukan Sosialisasi kepada orang tua, lansia, difabel dan masyarakat yang tinggal di pulau atau mencari jalan alternatif lain.