

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Tahapan perubahan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dilakukan secara bertahap sesuai dengan yang digambarkan dalam teori Kotter dari hal ini disimpulkan bahwa perubahan dikelola dengan benar. Meskipun masih ada beberapa permasalahan yang perlu mendapat perhatian. Meski begitu, perubahan yang dilakukan Disdukcapil Kota Semarang dengan menghadirkan aplikasi Si D'nOK bukan sebuah kesia-siaan tanpa manfaat yaitu Pengurangan penggunaan kertas, penataan dokumen lebih mudah, bisa mengakses pelayanan kependudukan dari jarak yang jauh, mengurangi antrean pelayanan akan menjadi lebih pendek, mendukung digitalisasi dokumen kependudukan yang direncanakan pemerintah dan menjadi solusi disaat keadaan darurat seperti saat COVID-19. Maka, baik itu perubahan yang dilakukan maupun aplikasi Si D'nOK tidak bisa dibilang gagal. Selain itu, meskipun aplikasi ini gagal dan perlu untuk dihilangkan maka akan butuh berbagai prosedur yang rumit dan juga hal itu akan bertentangan dengan regulasi Kemendagri terkait pelayanan administrasi kependudukan secara daring.

Aktor dalam manajemen perubahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. aktor-aktor yang terlibat dalam manajemen perubahan di Disdukcapil Kota Semarang dibagi atas 4 peran. Pertama *Sponsor*, yaitu Walikota.

Kedua Agent, yaitu Disdukcapil Kota Semarang dan Keminfo Kota Semarang. *Ketiga Target*, yaitu masyarakat Kota Semarang yang mengajukan pelayanan kependudukan di Disdukcapil Kota Semarang. *keempat Advocate*, yaitu Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri). Sekretariat Daerah (Sekda) Kota Semarang, inspektorat Kota Semarang, dan Kedudukan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) pada dasarnya hanya membantu Walikota sehingga tidak memiliki peran langsung.

Faktor pendukung dan penghambat perubahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Faktor yang menjadi pendukung adalah adanya komitmen dari Disdukcapil Kota Semarang yang kuat dan juga berbagai dukungan dalam hal anggaran dari melalui anggaran dinas maupun dukungan teknis. Untuk faktor penghambat adalah kekurangan pegawai, kurangnya sarana prasarana untuk pendukung penggunaan aplikasi Si D'nOK, dan adanya kekurangan sosialisasi yang menjadikan masyarakat tidak menggunakan Aplikasi Si D'nOK

5.2 Saran

1. Dispendukcapil perlu untuk terus melakukan perbaikan dan juga perlu membuat penggunaan aplikasi lebih ramah untuk penggunaan masyarakat. Dispendukcapil perlu terus memperluas jangkauan penggunaan aplikasi dengan mempercepat penyebarluasan melalui TPDK seperti yang sudah direncanakan. Namun, Dispendukcapil juga perlu untuk berhati-hati karena perubahan pada masyarakat juga memerlukan berbagai proses. Selain itu, dimungkinkan untuk melakukan studi banding dengan daerah yang

mempunyai pelayanan online kependudukan yang baik dan melakukan adopsi hal-hal yang mungkin untuk diadopsi.

2. Disdukcapil Kota Semarang dan kominfo Kota Semarang perlu untuk lebih banyak berkoordinasi dan mendengarkan pendapat masyarakat sebagai target perubahan khususnya Disdukcapil Kota Semarang sebagai penyelenggara pelayanan. Dan juga perlu berkoordinasi dengan aktor lainnya. Untuk masyarakat, perlu sering melakukan cek pada masukan-masukan masyarakat baik yang dilakukan melalui laman resmi Disdukcapil Kota Semarang maupun melalui komentar dan penilaian yang disampaikan melalui *Play Store* dan segera untuk ditindak lanjuti.
3. Faktor pendukung perlu untuk di jaga agar tetap berjalan khususnya terkait anggaran dinas perlu untuk membuat prioritas yang jelas dalam penyusunan anggarannya Sedangkan untuk sarana prasarana perlu didistribusikan secara bijaksana dengan mempertimbangkan kebutuhan dan urgensi seperti memprioritaskan penggantian perangkat dengan masa pakai yang lebih dahulu. Selain itu, terkait sosialisasi perlu lebih di gencarkan khususnya melalui media sosial yang murah selain itu TPDK yang lebih dekat ke lingkungan masyarakat harus menjadi ujung tombak dalam sosialisasi.