

BAB IV

PENUTUP

4.1. Simpulan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal telah memanfaatkan aplikasi Pak Dalman sebagai bentuk Penerapan *E-Government* dalam pelayanan administrasi kependudukan. Setelah sempat tidak digunakan akibat indikasi kebocoran data, aplikasi ini diperbarui pada tahun 2023 dan resmi diaktifkan Kembali pada tahun 2024. Upaya pengembangan system digital tersebut terus dilakukan Sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan 3 indikator sukses *E-Government* menurut Indrajit (2006), penerapan aplikasi Pak Dalman menunjukkan hasil yang positif. Pada indikator *support*, pengembangan aplikasi telah mengacu pada Permendagri No. 2 Tahun 2023. Namun, regulasi teknis di tingkat daerah belum tersedia. Pengembangan aplikasi didukung melalui kerja sama dengan Diskominfo Kabupaten Kendal sebagai penyedia penyedia infrastruktur digital yang mencakup server, jaringan dan sistem keamanan. Meski sosialisasi yang telah dilakukan, pelaksanaannya belum merata sehingga masih ada masyarakat yang belum memahami penggunaan aplikasi. Sebagai upaya menjamin keberlanjutan layanan, Dukcapil melaksanakan evaluasi berkala dan menyiapkan anggaran pengembangan aplikasi setiap tahun. Pada indikator *capacity*, kualitas sumber daya manusia dinilai memadai. Hasil survei menunjukkan bahwa petugas kompeten, *responsive* dan mampu menjalankan layanan dengan baik. Ketersediaan infrastruktur teknologi juga mendukung implementasi *E-Government*, meskipun belum ada anggaran khusus untuk server sehingga pengelolaan masih dipusatkan di Diskominfo Kabupaten

Kendal. Pada indikator *value*, aplikasi Pak Dalman menyediakan layanan yang cepat, tanpa biaya dan mampu diakses secara fleksibel kapan pun dan dari mana pun.

Secara keseluruhan, penerapan aplikasi Pak Dalman memberikan dampak yang signifikan terhadap transparansi dan akuntabilitas layanan publik. Pada aspek transparansi, hal ini terlihat dari keterbukaan informasi terkait persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya dan produk layanan yang dapat diakses secara jelas oleh masyarakat. Sementara itu, aspek akuntabilitas meningkat melalui penyediaan layanan yang cepat, tepat, dapat dipertanggungjawabkan dan adanya fasilitas pengaduan yang memungkinkan masyarakat menyampaikan kritik maupun saran sebagai bahan evaluasi. Jika dibandingkan dengan pelayanan manual yang sebelumnya lambat, berbelit dan menimbulkan persepsi negatif akibat adanya praktik jasa perantara dengan mengeluarkan biaya lebih, penggunaan aplikasi Pak Dalman memberikan layanan yang efektif dan sesuai standar pelayanan. Hal tersebut diperkuat oleh hasil survei yang menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat menilai layanan melalui aplikasi bersifat mudah, cepat, gratis dan memenuhi standar. Dengan demikian, berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), penerapan aplikasi Pak Dalman dapat memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

4.2. Saran

Dari hasil penelitian terkait analisis layanan administrasi kependudukan melalui sistem *E-Government* yang diimplementasikan pada aplikasi Pak Dalman oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal, terdapat beberapa kelemahan yang perlu menjadi perhatian. Pertama, belum tersedia regulasi yang jelas di Tingkat daerah yang secara khusus mengatur penggunaan aplikasi Pak Dalman, sehingga pelaksanaannya belum memiliki dasar hukum yang kuat. Kedua, kegiatan sosialisasi kepada masyarakat di desa masih belum optimal dan belum menjangkau seluruh wilayah. Sehingga Sebagian masyarakat yang belum memahami mekanisme penggunaan aplikasi dan ragu terkait keamanan penggunaan aplikasi. Ketiga, pelatihan dan pendampingan langsung bagi masyarakat masih terbatas, yang menyebabkan pengguna merasa bingung. Ketiga, tidak hanya dilaksanakan sosialisasi tetapi pelatihan dan pendampingan langsung bagi masyarakat yang masih terbatas, sehingga banyak masyarakat merasa bingung dalam mengoperasikan aplikasi serta cenderung mengunjungi langsung kantor Dukcapil. Keempat, kurangnya perhatian khusus bagi kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam kemampuan menggunakan teknologi, sehingga mereka cenderung kesulitan mengakses layanan ini. Kelima, tidak adanya partisipasi masyarakat saat awal perencanaan pembuatan aplikasi layanan digital. Pada kelemahan yang ditemukan dalam penelitian, peneliti mengajukan beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat membantu meningkatkan optimalisasi penggunaan aplikasi Pak Dalman, sehingga masyarakat dapat memanfaatkan layanan secara lebih maksimal.

Pertama, perlu adanya penguatan regulasi di tingkat daerah dan pedoman teknis agar penggunaan aplikasi Pak Dalman, baik untuk petugas maupun prosedur layanan. Guna memperkuat landasan operasional dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan berbasis digital. *Kedua*, peningkatan keamanan sistem pada aplikasi perlu ditingkatkan secara berkala sebagai langkah mitigasi terhadap potensi kebocoran data. Hal ini penting untuk mencegah terulangnya kebocoran data tahun sebelumnya dan memastikan keamanan perlindungan data pribadi masyarakat. *Ketiga*, memberikan arahan kepada aparaturnya di tingkat desa agar lebih aktif melakukan sosialisasi mengenai prosedur pengajuan layanan dan persyaratan dokumen melalui aplikasi Pak dalman. Hal ini bertujuan agar masyarakat memperoleh informasi yang benar. *Keempat*, Dukcapil Kabupaten Kendal perlu melakukan sosialisasi secara intensif dan memperluas cakupan di secara merata di seluruh wilayah Kabupaten Kendal. Sosialisasi ini penting agar masyarakat dapat terbantu tanpa harus berulang kali datang ke kantor Dukcapil. *Kelima*, meningkatkan kesadaran dan tertib administrasi, sebagai pengguna layanan, masyarakat diharapkan dapat secara aktif mencari informasi mengenai prosedur melalui aplikasi. Selain itu, masyarakat perlu tertib administrasi kependudukan dengan segera melakukan pembaruan dokumen apabila ada perubahan data. Optimalisasi layanan publik tercapai tidak semata dari upaya pemerintah saja, tetapi juga melalui peran dan kontribusi secara aktif. *Keenam*, Dukcapil diharapkan memaksimalkan berbagai saluran komunikasi, baik secara tatap muka maupun online, untuk memperluas cakupan informasi mengenai aplikasi Pak Dalman, terutama bagi masyarakat yang belum melek teknologi.

Pendekatan komunikasi langsung seperti kegiatan pertemuan desa dan unit layanan terpadu. Ketujuh, proses perumusan aplikasi Pak Dalman dilakukan secara kolaboratif sejak tahap perencanaan dengan melibatkan masyarakat, dengan adanya konsultasi publik untuk dapat meningkatkan partisipasi masyarakat untuk dapat menggunakan layanan digital sehingga penggunaan aplikasi lebih optimal.