

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil implementasi aplikasi Si D'nOK masih menghadapi beberapa kritik dan keterbatasan struktural yang memerlukan optimalisasi mendesak. Dari aspek fungsionalitas, kekurangan utama sistem ini terletak pada dimensi partisipasi dan transparansi, di mana belum tersedia fitur menu pengaduan komplain langsung (*built-in*) di dalam internal aplikasi. Kondisi ini menyebabkan sistem Si D'nOK masih berjalan satu arah khusus untuk pelayanan saja, sehingga penanganan keluhan terpaksa dialihkan secara terpisah memanfaatkan kanal eksternal seperti WhatsApp dan Instagram. Selain itu, dari dimensi efisiensi, keandalan sistem ini masih sering terhambat oleh gangguan jaringan internet eksternal serta proses pemeliharaan (*maintenance*) berkala yang mengganggu akses pelayanan publik secara *real-time*. Keterbatasan teknis ini juga berdampak pada dimensi efektivitas, mengingat alur birokrasi internal—yang melibatkan *front office*, *back office*, dan verifikator—memiliki ketergantungan penuh pada performa stabilitas server digital agar ritme kerja tidak mengalami kemandekan.

Kritik lainnya berkaitan dengan dimensi akuntabilitas dan kesiapan sosial masyarakat dalam menerima transformasi digital. Sistem otomatisasi pada aplikasi Si D'nOK dinilai masih rigid dan memiliki keterbatasan keamanan dalam menyelesaikan sengketa administrasi yang kompleks, seperti penanganan kasus data ganda maupun perlindungan ketat pada dokumen privat berskala NIK.

Akibatnya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masih harus mempertahankan intervensi loket tatap muka (*offline*) untuk menyelesaikan kasus-kasus sensitif tersebut. Di sisi lain, migrasi masif dari sistem konvensional ke digital ini memicu tingginya permintaan edukasi di lapangan karena adanya ketimpangan kepemilikan perangkat (*gadget*) serta rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat lapisan bawah. Oleh karena itu, keberhasilan jangka panjang aplikasi Si D'nOK sangat bergantung pada komitmen instansi untuk melakukan penguatan infrastruktur siber, perluasan sosialisasi publik, serta pengembangan fitur aplikasi yang lebih responsif dan bersifat dua arah.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, perlu dilakukan penguatan infrastruktur digital seperti peningkatan kapasitas server dan stabilitas jaringan agar aplikasi Si D'nOK dapat diakses secara lebih optimal tanpa gangguan sistem.
2. Disdukcapil perlu mengembangkan fitur pengaduan langsung di dalam aplikasi Si D'nOK agar masyarakat lebih mudah menyampaikan kendala pelayanan tanpa harus menggunakan media lain.
3. Pemerintah perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi penggunaan aplikasi kepada masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang masih memiliki keterbatasan

literasi digital. Sosialisasi dapat dilakukan melalui kelurahan, kecamatan, maupun pendampingan langsung kepada masyarakat.

4. Disdukcapil perlu melakukan penyederhanaan prosedur dan tampilan aplikasi agar pelayanan lebih mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat.
5. Pemerintah perlu mengintegrasikan seluruh informasi pelayanan ke dalam satu platform aplikasi sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi pelayanan secara lebih lengkap, jelas, dan mudah diakses.
6. Disdukcapil perlu meningkatkan keamanan data digital masyarakat guna menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik.
7. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dikembangkan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif atau mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan aplikasi Si D'nOK secara lebih mendalam.