

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penulis terhadap pelaksanaan digitalisasi sektor publik pada pelayanan “Sipenduk Online” di Disdukcapil Kabupaten Semarang memiliki berbagai permasalahan atau kendala dalam pelaksanaannya. Pada dukungan terhadap pelaksanaan digitalisasi pelayanan “Sipenduk Online” ini dalam pembentukan “Sipenduk Online” tidak memiliki regulasi yang berasal dari Disdukcapil, superstruktur yang dibentuk dengan keterbatasan pegawai sehingga menimbulkan pelayanan yang kurang optimal. Lalu, fasilitas laptop yang dimiliki digunakan untuk kepentingan layanan *online* lainnya dan tidak terdapat adanya sosialisasi langsung kepada masyarakat terkait “Sipenduk Online”.

Kapasitas yang dimiliki dalam pelaksanaan digitalisasi pelayanan “Sipenduk Online” ini berupa sumber daya dan infrastruktur teknologi informasi. Pada sumber daya finansial “Sipenduk Online” tidak dianggarkan secara khusus dan peruntukan anggarannya tidak sesuai. Pada sumber daya manusia mengalami kekurangan pegawai, tidak adanya bimtek operator, dan beban kerja pegawai yang tidak hanya mengelola “Sipenduk Online”. Pada infrastruktur teknologi informasi, Disdukcapil sudah siap dalam melaksanakan penerapan digitalisasi pelayanan pada “Sipenduk Online” dengan server dan jaringan yang telah tersedia dengan apik.

Nilai atau manfaat pada digitalisasi pelayanan “Sipenduk Online” ini belum sepenuhnya dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Tidak sedikit masyarakat yang terkendala saat mengoperasikan “Sipenduk Online” secara teknis. Apabila masyarakat yang benar-benar membutuhkan dokumen kependudukan secara

mendesak, mereka akan lebih memilih untuk mengurusnya secara manual atau *offline*.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan menilik teori *e-Government* tentang digitalisasi sektor publik ini dapat diartikan bahwa digitalisasi sektor publik pada pelayanan "Sipenduk Online" belum mencapai keberhasilan. Hal ini dikarenakan masih terdapat berbagai permasalahan yang mendasar terkait pengelolaan "Sipenduk Online". Pihak Disdukcapil tidak benar-benar mempersiapkan apa yang menjadi kebutuhan dan keluhan atau kesulitan para masyarakat sebagai pengguna. Disdukcapil hanya melihat kepentingannya pribadi, hanya sebatas sudah membuat atau menyediakan pelayanan berbasis *online*.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai digitalisasi pelayanan sektor publik pada pelayanan "Sipenduk Online" di Disdukcapil Kabupaten Semarang, terdapat beberapa saran yang dapat diajukan supaya pelaksanaan digitalisasi pelayanan "Sipenduk Online" dapat lebih baik lagi:

1. Lebih meningkatkan kualitas SDM dengan diadakannya pelatihan secara khusus atau bimbingan teknis bagi operator SIAK, supaya kemampuan mereka dalam mengoperasikan SIAK dapat semakin terasah sehingga dapat meningkatkan teknikalitas dari sistem layanan.
2. Melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat. Banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya "Sipenduk Online" yang dimiliki oleh Disdukcapil Kabupaten Semarang, bahkan mayoritas adalah masyarakat

dengan usia melek teknologi. Hal ini dikarenakan tidak adanya penyebaran informasi yang massif kepada masyarakat.

3. Anggaran terkait “Sipenduk Online” dapat dianggarkan secara khusus, tidak tergabung dengan kegiatan lain. Dengan dianggarkan secara khusus, nantinya anggaran yang digunakan untuk pengelolaan “Sipenduk Online” dapat lebih jelas tersusunnya dan dapat dijadikan untuk acuan di tahun selanjutnya, tidak hanya berdasarkan kira-kira.