

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian yang telah dirumuskan selama penelitian, dapat disimpulkan bahwa Program Si D'nOK dinilai cukup baik oleh masyarakat yang telah menggunakannya. Mereka merasa kualitas pelayanan yang diberikan memadai. Program Si D'nOK berhasil mencapai tujuannya, yaitu menyediakan akses cepat dan mudah untuk permohonan dokumen kependudukan. Berdasarkan 3 indikator *e-government* yang dikemukakan oleh Indrajit, dapat dianalisis implementasi *e-government* dalam Si D'nOK. Aspek yang pertama adalah dukungan (*support*), Program Si D'nOK memiliki dasar hukum dan regulasi yang jelas dari top down sehingga memberikan kepastian hukum bagi terselenggaranya Program Si D'nOK. Aspek yang kedua adalah kapabilitas (*capability*), Program Si D'nOK memiliki dukungan sumber daya anggaran, dukungan sumber daya manusia dan dukungan infrastruktur teknologi informasi. Dengan kata lain, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai kemampuan yang cukup untuk menyelenggarakan digitalisasi layanan. Pada aspek nilai (*value*), Program Si D'nOK sudah dirasakan masyarakat kendati belum banyak. Beberapa masyarakat menjadi terbantu oleh Si D'nOK karena dapat melakukan permintaan administrasi kependudukan dengan tidak datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Namun demikian masih terdapat banyak hambatan dalam pelaksanaan Si D'nOK. Hambatan datang dari internal dan eksternal. Hambatan internal datang dari kurangnya kualitas sumber daya manusia yang mengelola Si D'nOK sehingga

menyebabkan pelayanan menjadi berkurang. Hambatan eksternal datang dari budaya Masyarakat yang belum terlalu mengenal dengan kemajuan teknologi sehingga lebih memilih untuk datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil daripada menggunakan Si D'nOK. Kesimpulan dapat ditarik jika mengkaji berdasarkan teori *e-Government*, SiD'nOK merupakan salah satu aplikasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dapat memenuhi teori *e-Government* di Kota Semarang.

## **4.2 Saran**

Penelitian ini menghasilkan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu dalam mengoptimalkan Program Si D'nOK. Beberapa saran tersebut antara lain:

1. Menambah Sumber Daya Manusia dengan merekrut lebih banyak staf di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Lakukan pelatihan untuk mengembangkan kemampuan petugas dalam menangani layanan online dan offline secara efektif.
2. Meningkatkan Edukasi Teknologi dengan mengadakan program pelatihan teknologi untuk masyarakat agar mereka terbiasa dengan layanan online. Buat tutorial sederhana tentang cara menggunakan sistem SI D'nOK dan distribusikan melalui berbagai media.
3. Sosialisasi yang lebih luas dengan menggunakan berbagai saluran komunikasi seperti televisi, radio, surat kabar, dan pengumuman di tempat umum untuk sosialisasi. Lakukan sosialisasi langsung di komunitas-komunitas lokal untuk menjangkau masyarakat yang kurang aktif di media

sosial. Isi konten untuk sosialisasi juga harus diperhatikan agar tidak monoton dan mudah untuk menarik perhatian masyarakat sekitar.

4. Meningkatkan responsivitas aplikasi dengan lakukan perbaikan teknis untuk mengurangi waktu verifikasi berkas di aplikasi SI D'nOK. Dalam hal ini dapat menyediakan tim dukungan teknis yang responsif untuk membantu pengguna yang mengalami masalah dengan aplikasi. Tim dapat menelaah melalui ulasan-ulasan yang sudah diberikan oleh pengguna untuk memperbaiki dan meningkatkan aplikasi sehingga menjadi lebih nyaman untuk digunakan.