

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Analisis *Public Value* dalam penerapan aplikasi Sindolalak di Kabupaten Purworejo menggunakan teori segitiga strategis dari Mark Moore yaitu legitimasi dan dukungan, kemampuan operasional, dan nilai substansial. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan layanan publik berbasis digital ini telah menunjukkan upaya yang signifikan dalam mewujudkan nilai publik. Namun, sejumlah aspek masih memerlukan perbaikan dan optimalisasi agar manfaatnya benar-benar dapat dirasakan oleh masyarakat luas.

4.1.1. Legitimasi dan Dukungan

Legitimasi dan dukungan, aplikasi SINDOLALAK telah memiliki dasar hukum dan kebijakan yang mendukung pelaksanaannya. Disdukcapil Purworejo juga mendapatkan dukungan dari pemerintah daerah dan beberapa pemangku kepentingan. Meskipun demikian, tingkat partisipasi masyarakat masih tergolong rendah. Hal ini menunjukkan bahwa meski secara regulasi sudah kuat, secara sosial aplikasi ini belum sepenuhnya diterima dan dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat.

4.1.2. Kemampuan Operasional

Dalam aspek kemampuan operasional, Disdukcapil sebagai pengelola layanan memiliki infrastruktur dasar yang memadai, baik dari sisi SDM,

anggaran, maupun teknologi. Akan tetapi, permasalahan teknis seperti keterbatasan tenaga pengelola aduan serta *bug* sistem yang sering muncul dalam aplikasi menjadi hambatan utama. Respons yang lambat terhadap keluhan masyarakat turut menjadi sorotan penting yang mencerminkan belum optimalnya kapasitas operasional dalam memberikan pelayanan yang cepat dan responsif.

4.1.3. Nilai Substansial

Dimensi nilai substansial dapat terlihat bahwa aplikasi SINDOLALAK memberikan manfaat konkret bagi masyarakat. Secara ekonomi, aplikasi ini membantu masyarakat menghemat biaya dan waktu dalam mengurus dokumen kependudukan. Secara sosial dan budaya, aplikasi ini juga mendorong meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan. Dalam dimensi politik, adanya fitur aduan menunjukkan upaya untuk mengakomodasi aspirasi masyarakat, meski masih perlu ditingkatkan efektivitasnya. Dalam konteks nilai pendidikan, aplikasi ini memiliki potensi untuk meningkatkan literasi digital masyarakat serta membangun kebiasaan pengurusan administrasi secara mandiri. Sedangkan dalam nilai ekologi, digitalisasi layanan membantu mengurangi penggunaan kertas, yang berarti mendukung aspek keberlanjutan lingkungan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa nilai publik yang dianggap menjadi nilai dominan atau nilai yang memiliki manfaat besar yang dirasakan bagi pengguna aplikasi adalah nilai ekonomi. Nilai ekonomi menjadi nilai yang memberikan pengaruh

signifikan bagi pengguna aplikasi dalam mempertimbangkan untuk melakukan penghematan biaya dan waktu bagi pengguna ketika mengurus dokumen kependudukan secara *online*.

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan aplikasi SINDOLALAK agar mampu menciptakan nilai publik yang optimal.

4.2.1. Meningkatkan Sosialisasi dan Edukasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu melakukan peningkatan sosialisasi dan edukasi digital kepada masyarakat secara masif. Sosialisasi tidak hanya dilakukan secara formal dan seremonial, melainkan juga harus menjangkau desa-desa dan kelompok masyarakat yang belum mengenal layanan ini, terutama kalangan lanjut usia dan mereka yang tidak familiar dengan penggunaan teknologi.

4.2.2. Penambahan Sumber Daya Manusia (SDM)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu melakukan penambahan sumber daya manusia (SDM) yang khusus menangani pengaduan dan pemeliharaan teknis aplikasi. Selama ini, penanganan aduan masih ditangani oleh satu orang yang merangkap beberapa tugas lain, yang menjadikan tidak ideal. Penambahan SDM akan meningkatkan responsivitas dan kualitas pelayanan terhadap keluhan masyarakat.

4.2.3. Pengembangan dan Pembaharuan Sistem

Dalam sisi teknis disarankan agar dilakukan pengembangan dan pemutakhiran sistem aplikasi secara berkala. Fitur-fitur seperti pelacakan status permohonan secara *real-time*, pilihan metode pengambilan dokumen, dan petunjuk penggunaan interaktif sangat penting untuk meningkatkan kenyamanan pengguna. Aplikasi juga harus kompatibel di berbagai jenis perangkat sistem *Android*.

4.2.4. Peningkatan Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil penting untuk membangun sistem manajemen *feedback* yang lebih terstruktur. Ulasan dari pengguna, baik yang bersifat kritik maupun saran, harus ditampung dan diolah dengan menerapkan sistem *tracking* aduan melalui notifikasi kepada pengguna agar dapat mengetahui progres penyelesaian aduan mereka.

4.2.5. Mengampanyekan Keunggulan Ekonomis Aplikasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu untuk mengampanyekan secara persuasif terkait manfaat ekonomi yang akan dirasakan oleh pengguna dengan menyampaikan penghematan biaya dan waktu yang telah dialami pengguna aplikasi sebelumnya. Sehingga hal ini dapat membantu meningkatkan minat dan kesadaran masyarakat terhadap manfaat ekonomis secara langsung dan mendorong peningkatan adopsi layanan Sindolalak.

4.2.6. Pengawasan dan Pengendalian

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu melakukan evaluasi rutin atas penerapan aplikasi SINDOLALAK, baik dari sisi teknis, kepuasan pengguna, maupun dampak sosialnya. Evaluasi ini sebaiknya dilakukan secara periodik dan melibatkan masyarakat sebagai pengguna langsung.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan aplikasi SINDOLALAK dapat bertransformasi menjadi inovasi pelayanan publik yang tidak hanya efektif secara administratif, tetapi juga memiliki legitimasi yang kuat, responsivitas yang tinggi, dan manfaat substansial yang luas bagi masyarakat.