

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan e-service melalui Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (SI D'nOK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang merupakan langkah positif dalam modernisasi pelayanan publik, khususnya dalam pembuatan akta kematian. Namun, implementasi SI D'nOK masih belum berjalan secara optimal. Hal ini ditunjukkan dengan masih rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut dan tingginya angka permohonan secara konvensional. Beberapa faktor yang memengaruhi kurang optimalnya pelayanan ini antara lain rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya sosialisasi dari pihak Disdukcapil, serta adanya kendala teknis dalam sistem maupun kesiapan SDM internal. Selain itu, belum adanya sinergi kuat antara Disdukcapil dengan perangkat wilayah seperti kelurahan dan kecamatan juga menjadi kendala dalam mendistribusikan informasi layanan digital secara merata. Dengan demikian, inovasi ini masih menghadapi tantangan dalam hal efektivitas dan keberlanjutan, meskipun secara ide sudah sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang cepat, mudah, dan transparan.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran, agar inovasi SI D'nOK dapat berjalan lebih efektif dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, maka Disdukcapil Kota Semarang perlu meningkatkan intensitas dan kualitas sosialisasi kepada masyarakat, baik secara langsung melalui kelurahan maupun secara digital melalui media sosial dan platform lainnya. Selain itu, peningkatan kapasitas literasi digital masyarakat juga penting dilakukan melalui pelatihan-pelatihan singkat atau pendampingan oleh petugas di lapangan. Disdukcapil juga perlu memperbaiki infrastruktur teknologi serta menyesuaikan tampilan dan sistem agar lebih ramah pengguna (*user friendly*). Penguatan koordinasi dan kolaborasi dengan perangkat daerah seperti kelurahan dan

kecamatan juga harus diperkuat agar proses layanan dapat lebih dekat dengan masyarakat. Di sisi lain, perlu dilakukan evaluasi berkala dan sistem umpan balik dari masyarakat agar sistem SI D'nOK dapat terus dikembangkan dan disesuaikan dengan kebutuhan nyata pengguna.