

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis terhadap temuan empiris di lapangan, dapat disimpulkan bahwa penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D'nOK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari belum terpenuhinya indikator utama responsivitas, yaitu kemampuan merespons masyarakat, kecepatan pelayanan, kepastian waktu pelayanan, serta kemampuan menanggapi keluhan.

Penerapan *responsive governance* dinilai belum optimal karena respons terhadap permohonan layanan dan keluhan masyarakat belum dilakukan secara cepat dan terarah. Berdasarkan hasil temuan tabel keluhan dan rating aplikasi, masih banyak keluhan yang berkaitan dengan lambatnya tindak lanjut, tidak adanya informasi perkembangan layanan, serta jawaban yang bersifat umum. Kondisi ini menunjukkan bahwa mekanisme respons belum terintegrasi dalam sistem aplikasi dan masih bergantung pada koordinasi manual serta kapasitas individu petugas.

Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan juga belum berjalan sesuai harapan. Digitalisasi melalui aplikasi Si D'nOK belum diikuti oleh penyesuaian manajemen alur kerja internal, sehingga proses pelayanan masih dijalankan dengan pola birokrasi konvensional. Akibatnya, penyelesaian layanan sering mengalami keterlambatan, tidak memiliki standar waktu yang jelas, serta menimbulkan ketidakpastian bagi masyarakat meskipun permohonan telah diajukan melalui sistem digital.

Dalam hal penanganan keluhan, responsivitas pelayanan masih bersifat reaktif dan situasional. Penanganan aduan belum memiliki mekanisme penutupan keluhan yang terstandar, sehingga masyarakat tidak memperoleh kepastian kapan dan bagaimana keluhan diselesaikan. Hal ini memperkuat persepsi bahwa pelayanan digital belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan pengguna. Meskipun demikian, penelitian juga menemukan bahwa terdapat aspek pelayanan yang telah berjalan relatif baik, yaitu pada kecermatan dan ketepatan hasil pelayanan. Petugas telah menunjukkan ketelitian dalam pemeriksaan dokumen, verifikasi data, serta pengelolaan informasi layanan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun, kecermatan tersebut belum diimbangi dengan manajemen waktu dan alur kerja digital yang efisien, sehingga justru berdampak pada lambatnya proses pelayanan.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat ditegaskan bahwa permasalahan utama penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D'nOK bukan terletak pada kualitas hasil layanan, melainkan pada responsivitas proses pelayanan, khususnya pada aspek kecepatan, kepastian waktu, dan konsistensi respons terhadap kebutuhan masyarakat.

Adapun faktor-faktor yang memengaruhi belum optimalnya penerapan *responsive governance* meliputi keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, belum optimalnya kecerdasan kontekstual pemerintah atau pemanfaatan data keluhan masyarakat sebagai dasar perbaikan layanan, serta belum terintegrasinya teknologi aplikasi dengan alur kerja internal secara menyeluruh. Di sisi lain, faktor pendukung seperti ketersediaan teknologi digital, aksesibilitas layanan, dan

kesesuaian jenis layanan dengan kebutuhan masyarakat telah tersedia, namun belum dimanfaatkan secara maksimal. Dengan demikian, penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D'nOK masih berada pada tahap transisi. Inovasi digital telah tersedia, tetapi internalisasi nilai-nilai responsivitas dalam praktik pelayanan publik masih memerlukan penguatan agar layanan administrasi kependudukan berbasis digital dapat berjalan secara optimal dan benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian bahwa penerapan *responsive governance* pada aplikasi Si D'nOK belum berjalan secara optimal, khususnya pada indikator kemampuan merespon masyarakat, kecepatan pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, dan penanganan keluhan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Dalam upaya meningkatkan kemampuan merespon masyarakat, Dispendukcapil Kota Semarang disarankan menyusun mekanisme respons layanan yang terstandarisasi dalam sistem aplikasi Si D'nOK, meliputi alur tindak lanjut, jenis respons, dan batas waktu penanganan, sehingga respons pelayanan tidak bergantung pada individu petugas dan dapat berjalan secara konsisten.
2. Dalam upaya meningkatkan kecepatan pelayanan, pemerintah perlu menyesuaikan manajemen alur kerja internal dengan sistem digital, termasuk penataan pembagian tugas dan pengelolaan antrean, agar digitalisasi tidak sekadar memindahkan prosedur birokrasi konvensional ke dalam aplikasi.

3. Dalam upaya meningkatkan ketepatan waktu pelayanan, Dispendukcapil perlu menetapkan standar waktu layanan digital yang jelas dan transparan pada setiap jenis layanan dalam aplikasi Si D'nOK, sehingga masyarakat memperoleh kepastian waktu penyelesaian dan aparaturnya memiliki acuan kinerja yang terukur.
4. Dalam upaya meningkatkan kemampuan menanggapi keluhan masyarakat, pemerintah disarankan membangun sistem penanganan aduan yang terintegrasi, dilengkapi dengan informasi status dan hasil penanganan keluhan, serta memanfaatkan data aduan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan secara berkelanjutan.
5. Dalam upaya mengatasi keterbatasan kapasitas sumber daya manusia, Dispendukcapil Kota Semarang disarankan menambah dan mendistribusikan petugas layanan digital secara lebih proporsional, serta meningkatkan kompetensi aparaturnya melalui pelatihan pengelolaan layanan dan pengaduan berbasis aplikasi.
6. Dalam upaya meningkatkan kecerdasan kontekstual pemerintah, data keluhan dan masukan masyarakat yang masuk melalui aplikasi Si D'nOK perlu diolah dan dianalisis secara sistematis untuk membaca pola permasalahan dan kebutuhan pengguna, sehingga respons pelayanan tidak hanya bersifat reaktif, tetapi juga adaptif dan berbasis pembelajaran.