

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Semarang melalui pendekatan dimensi kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi ADM telah berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui efisiensi proses, kemudahan akses pencetakan dokumen, serta penguatan pola pelayanan mandiri berbasis digital sebagai bagian dari transformasi pelayanan dari sistem konvensional menuju layanan yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi. Meskipun demikian, capaian kualitas tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh kendala teknis dan faktor sosial yang berdampak pada konsistensi serta pemerataan pelayanan.

Ditinjau dari keseluruhan dimensi kualitas pelayanan, penerapan mesin ADM di Disdukcapil Kota Semarang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan berada pada kategori cukup baik, meskipun belum sepenuhnya optimal. Dari aspek keandalan, sistem pelayanan telah mampu menghasilkan dokumen secara konsisten dan terintegrasi dengan basis data nasional, namun stabilitas layanan masih dipengaruhi oleh faktor teknis serta efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat. Pada dimensi berwujud, kesiapan fasilitas fisik, desain antarmuka yang relatif sederhana, serta sarana pendukung pelayanan telah mendukung pengalaman penggunaan yang nyaman,

meskipun kualitas fasilitas dalam pelayanan berbasis teknologi tetap memerlukan penguatan pada aspek stabilitas operasional dan penyediaan informasi yang lebih mudah diakses. Dari sisi ketanggapan, keberadaan petugas pendamping dan respons bantuan yang diberikan mencerminkan kesiapan organisasi dalam memastikan layanan tetap berjalan ketika pengguna menghadapi kendala, walaupun konsistensinya bergantung pada pengelolaan beban pelayanan. Sementara itu, dimensi jaminan memperlihatkan bahwa keamanan sistem, kepastian legalitas dokumen, dan profesionalitas petugas telah membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan berbasis ADM. Secara keseluruhan, keempat dimensi tersebut menunjukkan bahwa implementasi ADM telah meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam kategori cukup baik, namun masih memerlukan penguatan agar konsistensi, stabilitas, dan pemerataan kualitas dapat tercapai secara lebih optimal.

Berdasarkan analisis terhadap berbagai kendala, ditemukan bahwa hambatan implementasi mesin ADM di Disdukcapil Kota Semarang dapat diklasifikasikan ke dalam aspek teknis, sosial, dan struktural yang saling berkelindan serta memengaruhi optimalisasi kualitas pelayanan. Pada aspek teknis, ketergantungan terhadap stabilitas jaringan, sistem terpusat, dan kesiapan perangkat operasional menyebabkan potensi gangguan yang berdampak pada kontinuitas pelayanan dan konsistensi kinerja sistem. Pada aspek sosial, keterbatasan pemahaman masyarakat mengenai fungsi, prosedur, serta lokasi alternatif layanan ADM menghambat efektivitas pelayanan mandiri, sehingga mesin yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi masih memerlukan pendampingan intensif dan

memunculkan konsentrasi pelayanan di kantor pusat. Selain itu, belum optimalnya pemanfaatan fitur pencetakan E-KTP menunjukkan adanya dimensi kebijakan dan pertimbangan keamanan di tingkat pusat yang membatasi perluasan fungsi layanan, sehingga manfaat inovasi belum sepenuhnya terealisasi sesuai tujuan awalnya. Dengan demikian, implementasi ADM di Disdukcapil Kota Semarang dapat dinilai telah berjalan dan memberikan dampak positif, namun kualitas pelayanan yang dihasilkan masih berada pada tahap penguatan dan memerlukan perbaikan di beberapa aspek.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan informan, khususnya dari sisi pengguna layanan, karena jumlah dan variasi latar belakang responden yang diwawancarai belum sepenuhnya merepresentasikan keberagaman sosial, tingkat literasi digital, serta persebaran wilayah masyarakat Kota Semarang secara menyeluruh. Selain itu, penelitian ini berfokus pada analisis mendalam terhadap proses dan dinamika implementasi pelayanan, sehingga belum menyajikan pengukuran numerik mengenai tingkat kepuasan atau efektivitas layanan secara statistik.

#### **4.2 Saran**

Pertama bagi Disdukcapil Kota Semarang perlu memperkuat pengelolaan operasional layanan ADM secara lebih terintegrasi guna menjaga konsistensi kualitas pelayanan. Penguatan stabilitas sistem dan perangkat dapat dilakukan melalui pemeliharaan preventif yang terjadwal, pencatatan dan evaluasi berkala terhadap gangguan operasional, serta penyediaan perangkat cadangan pada komponen krusial untuk meminimalkan potensi terhentinya pelayanan. Di samping

itu, optimalisasi distribusi layanan pada titik kecamatan perlu disertai dengan strategi sosialisasi yang lebih terarah dan kolaboratif agar pemanfaatan layanan tidak terpusat di kantor utama. Penyesuaian alokasi petugas pada waktu dengan beban pelayanan tinggi juga penting dilakukan untuk menjaga ketanggapan dan kelancaran layanan. Secara bersamaan, peningkatan literasi masyarakat melalui penyediaan informasi yang lebih mudah diakses dan berkelanjutan menjadi langkah strategis agar pelayanan mandiri berbasis ADM dapat berfungsi lebih efektif dan mendukung terciptanya kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang stabil, merata, dan berorientasi pada kepuasan publik.

Kedua pada level kebijakan, Pemerintah Pusat melalui Kementerian Dalam Negeri perlu memperkuat dukungan regulatif dan teknis agar implementasi ADM di daerah dapat berjalan lebih optimal dan konsisten. Optimalisasi fitur pencetakan E-KTP dapat dipertimbangkan melalui skema bertahap dengan standar keamanan yang diperketat, sehingga keseimbangan antara perluasan akses layanan dan perlindungan data kependudukan tetap terjaga.

Ketiga bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan informan dengan melibatkan pengguna layanan dari latar belakang sosial, tingkat literasi digital, serta wilayah domisili yang lebih beragam agar diperoleh representasi perspektif masyarakat yang lebih komprehensif terhadap implementasi layanan ADM. Selain itu, penelitian lanjutan dapat melengkapi kajian implementatif dengan menyertakan pengukuran kuantitatif mengenai tingkat kepuasan atau efektivitas layanan, sehingga diperoleh gambaran yang lebih utuh antara dimensi pengalaman subjektif dan capaian kinerja pelayanan secara terukur.