

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk memahami preferensi masyarakat Kota Surakarta terhadap layanan manual yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan dan kendala dalam pelaksanaannya, khususnya dalam konteks transisi menuju layanan digital. Berdasarkan hasil analisis data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan masyarakat pemohon layanan dan para petugas pelayanan di Dukcapil, dapat ditarik simpulan bahwa masyarakat secara umum masih menunjukkan kecenderungan kuat untuk menggunakan layanan tatap muka dibandingkan layanan digital.

Kecenderungan ini tidak muncul secara kebetulan, melainkan merupakan hasil dari kombinasi antara pengalaman positif yang konsisten dalam layanan manual dan masih adanya hambatan dalam penggunaan layanan digital. Dalam layanan manual, masyarakat merasa lebih nyaman dan percaya karena adanya interaksi langsung dengan petugas yang dianggap profesional, ramah, dan mampu memberikan penjelasan secara langsung. Kejelasan informasi, kemudahan prosedur, serta respons cepat dari petugas menjadikan layanan manual lebih mudah diakses dan lebih pasti dalam pelaksanaannya.

Sementara itu, layanan digital seperti aplikasi DDG dinilai masih belum optimal. Beberapa kendala yang sering dihadapi oleh masyarakat meliputi bug teknis, prosedur yang membingungkan, dan kurangnya pendampingan ketika terjadi kesalahan. Meski akses terhadap perangkat digital dan jaringan internet bukanlah persoalan utama, namun masih banyak masyarakat yang kesulitan dalam memahami alur digital, yang menandakan bahwa literasi digital belum merata. Hal ini membuat masyarakat merasa lebih aman dengan datang langsung ke kantor, karena mereka dapat memperoleh bantuan secara langsung dari petugas yang mereka percaya. Selain faktor preferensi masyarakat, penelitian ini juga menemukan bahwa pelaksanaan layanan manual masih menghadapi tantangan dari sisi internal, terutama terkait beban kerja petugas yang tinggi. Volume pemohon yang terus meningkat, khususnya pada waktu-waktu tertentu, membuat petugas harus bekerja dalam tekanan, yang pada akhirnya berpotensi menurunkan kualitas layanan. Keterbatasan jumlah sumber daya manusia dan intensitas pelatihan teknis yang tidak merata turut memperlambat adaptasi terhadap sistem pelayanan digital.

Di sisi lain, terdapat faktor-faktor penunjang yang telah membantu mempertahankan kualitas pelayanan, baik manual maupun digital. Sosialisasi telah dilakukan, meskipun masih perlu ditingkatkan dalam hal jangkauan dan efektivitasnya, terutama untuk menyentuh kelompok masyarakat yang belum familiar dengan layanan digital. Kompetensi petugas yang mencakup keterampilan teknis, pengetahuan terhadap regulasi, serta sikap pelayanan yang ramah dan solutif menjadi kekuatan utama dalam menjaga kepercayaan

masyarakat. Selain itu, evaluasi layanan yang rutin dilakukan setiap triwulan, disertai dengan mekanisme pengaduan yang terbuka, menunjukkan adanya upaya berkelanjutan dari Dukcapil untuk meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan masukan masyarakat.

B. Implikasi

Penelitian ini memberikan implikasi penting bagi pengambil kebijakan di bidang pelayanan publik, khususnya layanan kependudukan:

1. Perlunya mengoptimalkan digitalisasi pelayanan dengan cara sosialisasi dan pengembangan teknologi yang mendukung digitalisasi pelayanan.
2. Penguatan literasi digital masyarakat menjadi langkah strategis agar adopsi layanan digital lebih inklusif dengan cara penyuluhan dan pelatihan yang lebih intensif dan inklusif ke masyarakat.
3. Peningkatan pemberdayaan SDM melalui pelatihan berkala harus terus dilakukan agar petugas siap menghadapi dinamika pelayanan digital.
4. Sosialisasi harus diperluas secara masif dan terarah ke seluruh lapisan masyarakat, terutama yang belum tersentuh informasi layanan digital.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis, berikut adalah saran yang dapat diberikan:

1. Bagi Dukcapil Surakarta: Optimalisasi aplikasi Dukcapil Dalam Gengaman terutama perbaikan pada bug aplikasi dan juga disediakan versi selain android agar lebih mudah dan dapat digunakan oleh semua

masyarakat. Serta konsistensi sosialisasi digitalisasi layanan agar transformasi layanan dapat berjalan maksimal.

2. Bagi Masyarakat: Perlu meningkatkan kemauan untuk memahami dan menerapkan layanan digital melalui pelatihan mandiri (otodidak) maupun partisipasi dalam kegiatan sosialisasi.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya: Disarankan melakukan penelitian lanjutan yang membandingkan efektivitas layanan manual dan digital secara kuantitatif atau menganalisis dampak digitalisasi terhadap kecepatan dan kepuasan layanan.