

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik melalui aplikasi SiPaduko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi belum sepenuhnya efektif. Hal ini dikarenakan masih terdapat indikator efektivitas yang belum terpenuhi secara optimal. Efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi ini diukur berdasarkan lima indikator menurut Gibson, yaitu Produksi, Efisiensi, Kepuasan, Adaptasi, dan Pengembangan. Dari kelima indikator tersebut, aplikasi SiPaduko telah memenuhi empat indikator, yakni Produksi, Efisiensi, Kepuasan, dan Pengembangan. Namun, indikator Adaptasi belum terpenuhi dengan baik, kendala utama terletak pada kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan aplikasi serta rendahnya literasi digital masyarakat, sehingga masih banyak warga yang belum memahami cara memanfaatkan aplikasi secara optimal. Selain itu, dari sisi penyelenggara, Disdukcapil Kota Jambi telah memiliki sumber daya manusia yang kompeten, baik dari segi kualitas SDM maupun kompetensi administrator aplikasi. Sarana dan prasarana penunjang pelayanan juga sudah cukup memadai. Namun, dalam pelaksanaan pelayanan publik ini, belum tersedia lembaga pengawas khusus, baik internal maupun eksternal. Meskipun demikian, Disdukcapil tetap melakukan upaya pengawasan melalui mekanisme monitoring dan evaluasi rutin, seperti rapat koordinasi dan evaluasi kinerja, guna mengidentifikasi hambatan serta mencari solusi terhadap permasalahan yang muncul.

4.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan maka saran yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut.

- 4.2.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dapat melakukan pembaruan atau *update* terhadap versi aplikasi SiPaduko saat ini, dengan harapan dapat mengatasi kendala seperti tampilan aplikasi yang masih belum sepenuhnya dimengerti, terutama oleh warga lanjut usia. Selain itu, peningkatan kualitas server juga menjadi hal penting agar aplikasi dapat menampung lebih banyak pengguna secara bersamaan. Dengan kapasitas server yang lebih andal, aplikasi diharapkan tetap dapat berfungsi dengan baik meskipun diakses oleh banyak masyarakat pada waktu yang sama, sehingga proses penyelesaian dokumen dapat berlangsung lebih cepat dan efisien.
- 4.2.2 Meningkatkan Sosialisasi dan Edukasi kepada Masyarakat. Disdukcapil Kota Jambi perlu meningkatkan upaya sosialisasi secara masif mengenai penggunaan aplikasi SiPaduko. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti media sosial, website resmi, brosur, serta melalui kerja sama dengan kelurahan dan RT/RW. Selain itu, pelatihan atau bimbingan teknis singkat kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi dapat membantu meningkatkan literasi digital dan meminimalisir kesalahpahaman dalam penggunaannya.