

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Efektivitas inovasi layanan SIP Ok Muba dalam pelayanan e-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin belum dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat, khususnya di Kecamatan Bayung Lencir, berdasarkan teori efektivitas dari Mudrajad Kuncoro. Hal ini disebabkan oleh tidak dilaksanakannya sosialisasi program di Kecamatan Bayung Lencir, sehingga informasi tidak menjangkau seluruh masyarakat, terutama di wilayah pelosok. Meskipun layanan SIP Ok Muba bertujuan memberikan kemudahan akses layanan kependudukan secara digital, pada praktiknya, layanan e-KTP masih mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor dinas untuk proses biometrik dan kelengkapan data. Selain itu, sistem respon layanan yang diawali dengan chatbot dan lambatnya peralihan ke petugas manusia menyebabkan keterlambatan dan ketidakefisienan layanan. Meskipun telah ada keluhan dari masyarakat, belum dilakukan evaluasi dan perbaikan oleh dinas terkait. Dengan demikian, inovasi SIP Ok Muba belum sepenuhnya memenuhi tujuan efektivitas layanan publik, khususnya dalam hal aksesibilitas, kemudahan, dan kecepatan pelayanan e-KTP di Kecamatan Bayung Lencir.

4.2 Saran

- a. Peningkatan sosialisasi secara merata, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin disarankan untuk melakukan sosialisiasasi ulang secara menyeluruh dan merata ke seluruh kecamatan, termasuk Kecamatan Bayung lencir, dengan berkoordinasi badan dan toko masyarakat agar informasi mengenai inovasi layanan SIP Ok Muba dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
- b. Pengembangan fitur layanan yang lebih kompherensif, layana SIP Ok Muba agar tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga memfasilitasi seluruh proses pelayanan e – KTP secara digital, termasuk perekaman biometrik dengan layanan keliling berbasis teknologi.
- c. Peningkatan efisiensi respon layanan, diperlukan perbaikan sistem respon, khususnya dalam transisi dari chatbot ke petugas, agar masyarakat tidak mengalami keterlambatan dalam pelayanan. Penempatan petugas yang responsif dan terlatih akan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.
- d. Eveluasi dan monitoring berkelanjutan, Dinas terkait perlu secara rutin melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan SIP Ok Muba, termasuk menindaklanjuti keluhan dan masukan masyarakat. Monitoring berkelanjutan sangat penting untuk memastikan layanan berjalan sesuai tujuan dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna
- e. Peningkatan literasi digital masyarakat, untuk mendukung keberhasilan layanan berbasis e – *government*, perlu ada program peningkatan literasi digital masyarakat, khususnya didaerah yang tingkat pemahamannya

terhadap teknologi yang masih rendah, sehingga mereka mampu memanfaatkan inovasi layanan secara maksimal.