

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan analisis mendalam terhadap persepsi penyedia layanan terhadap penggunaan aplikasi layanan SmartDukcapil di Kabupaten Lima Puluh Kota, serta dengan mengacu pada kerangka teori TAM (Technology Acceptance Model) yang dikembangkan oleh Davis (1989), yaitu *perceived usefulness* (manfaat yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan yang dirasakan), yang pada akhirnya membentuk *attitude toward using* (sikap terhadap penggunaan teknologi).

Dari sisi *Perceived Usefulness*, Pegawai Disdukcapil menilai aplikasi Smartdukcapil bermanfaat karena mampu mempercepat proses pelayanan, mengurangi antrean tatap muka, serta mendukung efisiensi kerja. Namun, manfaat tersebut tidak sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat. Masih banyak permohonan yang tidak selesai, terutama di wilayah dengan jaringan internet lemah, serta adanya kendala literasi digital. Hal ini menunjukkan bahwa kesenjangan digital membatasi sejauh mana manfaat aplikasi dapat dirasakan secara merata.

Dalam hal *Perceived Ease of Use*, penyedia layanan menilai bahwa aplikasi dinilai relatif mudah digunakan karena alurnya jelas dan sesuai dengan prosedur pelayanan kependudukan. Namun, masyarakat masih menghadapi berbagai hambatan

teknis seperti kesulitan login, gagal mengunggah dokumen, dan keterbatasan pemahaman terhadap fitur aplikasi. Sosialisasi yang telah dilakukan oleh Disdukcapil memang membantu sebagian masyarakat, tetapi belum mampu sepenuhnya mengatasi kesenjangan keterampilan digital, sehingga kemudahan penggunaan aplikasi belum dirasakan secara inklusif.

Dari perspektif *Attitude Toward Using*, Sikap pegawai terhadap penggunaan aplikasi pada umumnya positif karena merasa aplikasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Aplikasi dianggap mendukung pelaksanaan layanan publik berbasis digital. Namun, bagi operator nagari, aplikasi justru menambah beban kerja karena masyarakat sering meminta bantuan. Hal ini menunjukkan bahwa sikap positif terhadap aplikasi masih bercampur dengan rasa terbebani akibat adanya kesenjangan digital masyarakat yang tinggi.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa keberhasilan implementasi Smartdukcapil sangat dipengaruhi oleh kondisi kesenjangan digital di masyarakat. Perbedaan akses internet antarwilayah, variasi keterampilan digital, serta latar belakang sosial-ekonomi masyarakat menyebabkan penerimaan aplikasi tidak berlangsung secara merata. Pegawai sebagai penyedia layanan juga merasakan dampak langsung dari kesenjangan tersebut dalam bentuk beban kerja tambahan dan keterlambatan penyelesaian layanan.

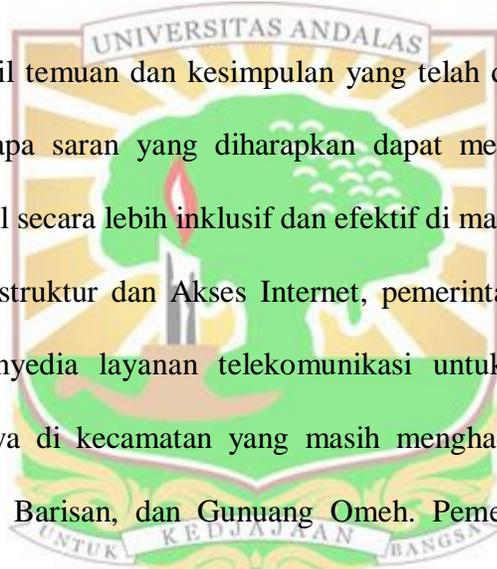
Secara keseluruhan, penerapan aplikasi Smartdukcapil telah membawa perubahan positif dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Lima Puluh Kota. Aplikasi ini terbukti bermanfaat, relatif mudah digunakan oleh pegawai,

dan secara umum mendapat sikap positif. Namun, kesenjangan digital yang masih ada di masyarakat membuat manfaat dan kemudahan aplikasi belum dapat dirasakan secara optimal oleh semua pihak. Oleh karena itu, keberlanjutan penerimaan aplikasi sangat bergantung pada upaya mengurangi kesenjangan digital melalui pemerataan infrastruktur, peningkatan literasi digital, serta dukungan berkelanjutan dari pemerintah daerah dan operator nagari.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan dan kesimpulan yang telah diperoleh, maka peneliti menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat memperkuat implementasi layanan SmartDukcapil secara lebih inklusif dan efektif di masa mendatang.

1. Peningkatan Infrastruktur dan Akses Internet, pemerintah daerah perlu bekerja sama dengan penyedia layanan telekomunikasi untuk memperluas jaringan internet, khususnya di kecamatan yang masih menghadapi blank spot seperti Kapur IX, Bukik Barisan, dan Gunung Omeh. Pemerataan infrastruktur ini penting agar manfaat aplikasi Smartdukcapil dapat dirasakan secara merata.
2. Penguatan Literasi dan Keterampilan Digital Masyarakat, Disdukcapil bersama operator nagari disarankan untuk meningkatkan intensitas sosialisasi dan pelatihan penggunaan aplikasi, baik melalui pertemuan langsung di nagari, pemanfaatan media sosial, maupun panduan digital yang lebih praktis. Upaya ini dapat mengurangi ketergantungan masyarakat pada operator dan membantu mereka menggunakan aplikasi secara mandiri.



3. Penyederhanaan Fitur Aplikasi dan Dukungan Teknis, perlu dilakukan evaluasi terhadap antarmuka dan fitur aplikasi agar lebih ramah pengguna, terutama bagi kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan literasi digital rendah. Dukungan teknis berupa helpdesk daring atau layanan konsultasi cepat juga dapat disediakan untuk mengurangi keluhan masyarakat terkait hambatan teknis.
4. Optimalisasi Peran Operator Nagari, mengingat operator nagari masih menjadi aktor kunci dalam menjembatani kesenjangan digital, maka perlu diberikan insentif, pelatihan lanjutan, dan dukungan kelembagaan yang memadai. Hal ini agar peran mereka tidak sekadar menjadi beban tambahan, tetapi bagian strategis dari transformasi layanan publik digital.
5. Pengembangan Kebijakan Berbasis Data, SmartDukcapil perlu memanfaatkan data penggunaan aplikasi, seperti jumlah permohonan selesai, gagal, maupun komentar masyarakat di media sosial, sebagai dasar evaluasi dan perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, pengambilan kebijakan tidak hanya bersifat top-down, tetapi juga responsif terhadap pengalaman pengguna. Melalui upaya-upaya ini, diharapkan digitalisasi layanan administrasi kependudukan melalui SmartDukcapil tidak hanya menjadi simbol kemajuan teknologi, tetapi juga menjadi instrumen pelayanan publik yang adil, merata, dan memberdayakan seluruh lapisan masyarakat.

Melalui upaya-upaya ini, diharapkan digitalisasi layanan administrasi kependudukan melalui SmartDukcapil tidak hanya menjadi simbol kemajuan

teknologi, tetapi juga menjadi instrumen pelayanan publik yang adil, merata, dan memberdayakan seluruh lapisan masyarakat.

