

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Efisiensi merupakan pencapaian hasil maksimal dalam layanan publik yang di lihat dari biaya, waktu, dan tenaga. Program BAKSO URAT sebagai bentuk penerapan *e-Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai memiliki tujuan untuk memberikan kemudahan dalam memberikan layanan kepada masyarakat dalam mengakses layanan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai. Namun, selama penerapan aplikasi BAKSO URAT ini mengalami berbagai kendala dan permasalahan yang menjadikan penerapannya belum efisien.

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan teori Gil Garcia, ada 9 (sembilan) dimensi Efisiensi E-Government, yang di dalam teorinya menyatakan bahwa layanan Bakso Urat masih belum efisien dan belum sepenuhnya berjalan optimal. Secara keseluruhan, penerapan program Bakso Urat di Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi, kecepatan dan kemudahan pelayanan administrasi kependudukan melalui digitalisasi sistem. Beberapa aspek seperti efisiensi organisasi, pengembangan sistem informasi, serta berbagi data internal sudah berjalan cukup baik dan mendukung percepatan layanan.

Namun demikian, program ini belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat berbagai kendala seperti keterbatasan integrasi data, belum adanya kerja sama dengan instansi lain, keterbatasan literasi digital masyarakat, kurangnya

sosialisasi, serta belum meratanya pemahaman aparaturnya dan masyarakat. Selain itu, aspek keamanan data, alokasi anggaran, partisipasi publik, serta kolaborasi eksternal juga masih perlu diperkuat agar sistem dapat berjalan lebih efektif dan terintegrasi. Dengan demikian, program Bakso Urat dapat disimpulkan sebagai inovasi pelayanan digital yang masih berjalan sampai pada saat sekarang ini, tetapi masih membutuhkan penguatan pada aspek teknis, sumber daya manusia, dan koordinasi agar manfaatnya dapat di rasakan secara maksimal oleh seluruh masyarakat.

Penerapan program Bakso Urat ini juga memberikan dampak positif bagi masyarakat yang melek teknologi karena dapat mengakses layanan secara mudah dan cepat. Namun, bagi masyarakat lansia atau yang kurang terampil menggunakan teknologi, layanan offline masih lebih dipilih karena dianggap lebih sederhana. Hal ini menunjukkan pemanfaatan layanan digital belum merata.

Maka dapat peneliti simpulkan bahwa layanan buat administrasi kependudukan secara online untuk rakyat (BAKSO URAT) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai belum terlaksana dengan efisien. Karena masih ada kendala dalam proses pelayanannya dan masih ada terjadinya praktik percaloan dan masyarakat lebih banyak memilih pelayanan secara langsung (offline) daripada online akibat kurangnya literasi digital dalam perkembangan teknologi digital sekarang ini.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan data yang didapatkan terdapat beberapa saran yang sekiranya dapat menjadi masukan yaitu sebagai berikut :

1. Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai perlu memperkuat pengawasan dan edukasi kepada masyarakat untuk meminimalisir penggunaan jasa calo dalam pelayanan administrasi kependudukan.
2. Meningkatkan stabilitas jaringan internet serta menyeimbangkan prioritas pelayanan online dan offline di Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai.
3. Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia yang ada di Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai serta meningkatkan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.
4. Aplikasi BAKSO URAT perlu dikembangkan oleh Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai secara berkelanjutan agar lebih mudah digunakan dan terintegrasi dengan sistem lain.
5. Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai perlu melakukan penguatan koordinasi dengan kecamatan dan desa agar pemanfaatan titik layanan terdekat dapat berjalan lebih optimal.
6. Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai perlu meningkatkan sosialisasi dan literasi digital masyarakat agar pemanfaatan layanan e-government dapat dilakukan secara lebih merata.