

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan keempat aspek *public value*, layanan SAKTI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri menunjukkan bahwa pada aspek pencapaian hasil yang di nilai dari nilai ekonomi dan sosial budaya sudah cukup terpenuhi. Sementara itu, pada aspek lain belum sepenuhnya memenuhi *public value* secara merata karena masih terdapat kendala pada kualitas layanan, tingkat kepercayaan pengguna, kemampuan digital masyarakat, serta kekurangan pada sistem digital dalam pelayanan publik. Maka diperoleh kesimpulan dari keempat aspek *public value* sebagai berikut:

1. *Outcome Achivement* (Pencapaian Hasil)

layanan SAKTI menunjukkan adanya pencapaian hasil yang dapat dilihat dari nilai ekonomi serta nilai sosial dan budaya yang dihasilkan. Nilai ekonomi tercermin dari pengurangan biaya dan waktu yang sebelumnya digunakan dalam proses pelayanan secara langsung, sehingga pengguna dapat mengakses layanan dengan lebih mudah tanpa harus datang ke lokasi pelayanan. Nilai sosial dan budaya terlihat dari adanya perubahan pola perilaku masyarakat dalam mengakses layanan publik yang mulai beralih ke penggunaan sistem digital.

2. *Trust and Legitimacy* (Kepercayaan dan Legitimasi)

layanan SAKTI dari sisi legitimasi telah memiliki dasar kebijakan yang jelas sebagai bagian dari upaya transformasi digital dalam pelayanan publik. Tingkat kepercayaan terhadap layanan SAKTI belum terbentuk secara merata pada seluruh pengguna. Hal ini dipengaruhi oleh keterbatasan sosialisasi serta perbedaan tingkat pemahaman pengguna terhadap sistem digital, sehingga masih terdapat keraguan dalam penggunaan layanan.

3. *Service Delivery Quality* (Kualitas Penyampaian Layanan)

Kualitas layanan yang diberikan melalui layanan SAKTI menunjukkan adanya penyederhanaan prosedur serta kejelasan alur pelayanan. Sistem memberikan kemudahan dalam pengoperasian bagi pengguna tertentu. Permasalahan teknis seperti gangguan sistem, keterlambatan proses, serta ketidakjelasan informasi menunjukkan bahwa kualitas layanan belum konsisten.

4. *Efficiency* (Efisien)

Efisiensi tercapai pada tingkat internal organisasi melalui pemanfaatan sistem dan percepatan proses kerja. Efisiensi pada tingkat pengguna belum sepenuhnya terwujud. Sebagian masyarakat tetap menggunakan layanan secara langsung karena keterbatasan kemampuan dalam mengakses sistem digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa efisiensi yang dihasilkan masih belum mencerminkan efisiensi yang menyeluruh.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri perlu melakukan sosialisasi layanan SAKTI secara lebih intensif dan merata, terutama kepada masyarakat yang masih memiliki keterbatasan dalam akses dan pemahaman teknologi. Kegiatan sosialisasi melalui media sosial harus dilakukan setiap hari serta tidak hanya melalui media sosial, tetapi juga melalui sosialisasi secara berkala di tingkat kelurahan, lingkungan masyarakat, serta melalui kerja sama dengan lembaga pendidikan sekolah dan kampus agar informasi mengenai layanan dapat diterima secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri perlu meningkatkan program edukasi terkait penggunaan layanan digital, sehingga masyarakat memiliki kemampuan yang memadai dalam mengakses dan memanfaatkan layanan SAKTI secara mandiri. Upaya ini dapat dilakukan melalui pelatihan, pendampingan, maupun penyediaan panduan penggunaan yang mudah dipahami.
3. Pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja layanan SAKTI perlu dilakukan secara rutin, terutama dalam mengidentifikasi kendala teknis seperti gangguan sistem, keterlambatan proses, serta kesulitan yang dialami pengguna. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri perlu

responsif dalam menindaklanjuti setiap keluhan masyarakat serta menyediakan layanan pengaduan yang mudah diakses.

4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri perlu memperkuat koordinasi dan integrasi antarunit kerja serta instansi terkait, khususnya dalam hal pelaporan dan penanganan layanan. Koordinasi yang baik akan mendukung kelancaran proses pelayanan dan meminimalkan hambatan dalam pelaksanaan layanan.