

BAB IV. PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, dapat disimpulkan bahwa algoritma K-Prototypes berhasil mengelompokkan pengguna layanan ke dalam empat klaster utama dengan karakteristik yang berbeda-beda. Pendekatan ini membantu memahami segmentasi pengguna layanan Disdukcapil secara lebih mendalam, khususnya dengan mempertimbangkan data bertipe campuran seperti usia, jenis pekerjaan, tingkat pendidikan, dan jenis layanan yang diakses. Hasil klasterisasi ini menunjukkan adanya variasi kebutuhan yang terbagi menjadi 4 klaster, mulai dari layanan pencatatan keluarga yang paling banyak diakses, kebutuhan dokumen dasar generasi muda, layanan pembaruan biodata bagi kelompok usia produktif, hingga layanan jemput bola yang penting untuk kelompok pengguna lansia dengan keterbatasan mobilitas. Secara keseluruhan, penerapan analisis segmentasi berbasis K-Prototypes terbukti relevan dan bermanfaat dalam memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai pola kebutuhan layanan, sehingga dapat dijadikan dasar dalam merumuskan strategi peningkatan pelayanan publik yang lebih terarah dan tepat sasaran.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil kajian yang dilakukan, penulis menyarankan kepada pihak Disdukcapil Kota Surabaya untuk meningkatkan kualitas dataset melalui standarisasi data input dan penambahan variabel pendukung seperti status sosial ekonomi, agar proses segmentasi dapat menghasilkan analisis yang lebih akurat dan representatif. Penulis juga menyarankan kepada manajemen dan tim internal Disdukcapil untuk memperkuat kolaborasi dengan analis data atau mahasiswa PKL yang terlibat, sehingga hasil klasterisasi dapat diinterpretasikan lebih kontekstual dan sesuai dengan realitas pelayanan di lapangan. Selanjutnya, kepada pengelola sistem informasi, disarankan untuk mengembangkan dashboard visual interaktif yang terintegrasi dengan data pelayanan, sehingga hasil analisis segmentasi dapat dimanfaatkan sebagai bahan pengambilan keputusan berbasis data secara cepat dan praktis. Kepada pimpinan Disdukcapil, penulis menyarankan untuk melakukan uji coba

penerapan kebijakan berbasis hasil klasterisasi, seperti layanan jemput bola di kelurahan prioritas dan perpanjangan jam layanan akhir pekan, agar efektivitasnya dapat dievaluasi sebelum diterapkan secara lebih luas. Terakhir, kepada petugas dan pegawai Disdukcapil, disarankan untuk mengikuti pelatihan terkait interpretasi data analitik, agar transformasi pelayanan publik berbasis data dapat berjalan secara berkelanjutan dan semakin meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Penulis juga terbuka terhadap kritik dan saran konstruktif dari Disdukcapil, pembaca, maupun pihak terkait lainnya, demi perbaikan dan penyempurnaan hasil kajian di masa mendatang.