

BAB VI

PENUTUP

6.1 KESIMPULAN

Penerapan digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Kupang melalui sistem PLAVON (Pelayanan Via Online) membawa perubahan positif dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Masyarakat memperoleh akses yang lebih mudah untuk mengurus dokumen kependudukan tanpa harus selalu datang ke kantor Dispendukcapil. Inovasi ini juga menciptakan proses yang lebih cepat, transparan, dan efisien sehingga dapat mengurangi praktik-praktik birokrasi yang berbelit.

Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemui berbagai kendala. Hambatan utama terletak pada ketidaksesuaian data antar dokumen kependudukan, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, serta keterbatasan infrastruktur teknis yang menyebabkan layanan digital tidak selalu berjalan optimal. Selain itu, rendahnya kesadaran masyarakat dalam menjaga keakuratan dan kelengkapan dokumen turut memperlambat proses pelayanan.

Dari sisi kelembagaan, Dispendukcapil Kota Kupang telah melakukan langkah inovatif dengan penerapan sistem berbasis SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Meskipun demikian, efektivitas pelaksanaannya masih memerlukan penguatan melalui koordinasi lintas instansi, peningkatan sosialisasi kepada masyarakat, serta penyediaan sarana pendukung yang lebih

memadai agar digitalisasi pelayanan kependudukan dapat benar-benar menjawab kebutuhan masyarakat secara menyeluruh.

6.2 SARAN

1. Pemerintah Kota Kupang melalui Dispendukcapil perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi publik mengenai prosedur serta manfaat digitalisasi administrasi kependudukan. Hal ini penting untuk menumbuhkan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya kelengkapan dokumen dan sinkronisasi data sehingga meminimalisir terjadinya hambatan dalam proses pelayanan.
2. Pemerintah perlu memperkuat infrastruktur teknologi dan jaringan internet sebagai sarana pendukung layanan digital. Sistem pelayanan berbasis online hanya dapat berjalan optimal apabila didukung oleh fasilitas teknologi yang stabil dan memadai, sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan teknis saat mengakses layanan.
3. Koordinasi lintas instansi dengan kelurahan, RT/RW, dan lembaga terkait harus ditingkatkan agar proses validasi data kependudukan dapat dilakukan lebih akurat. Dengan kerja sama yang baik, masalah ketidaksesuaian data antar dokumen dapat ditekan, sehingga pelayanan kependudukan berbasis digital lebih efisien dan tepat sasaran.
4. Masyarakat sebagai pengguna layanan diharapkan lebih proaktif dalam menjaga konsistensi data kependudukan serta teliti dalam mengurus dokumen yang dibutuhkan. Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam memberikan kritik dan saran yang membangun akan membantu pemerintah untuk terus

menyempurnakan sistem digitalisasi pelayanan administrasi
kependudukan di Kota Kupang.