

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Pengalaman Komunikasi Digital Masyarakat dalam Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi SIRANCAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang, dapat disimpulkan bahwa pengalaman komunikasi digital masyarakat dalam penggunaan SIRANCAK menunjukkan adanya proses penyampaian, penerimaan, pemahaman, dan pemberian respons terhadap informasi pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses komunikasi digital antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dengan masyarakat dalam penggunaan aplikasi SIRANCAK berlangsung melalui penyampaian pesan berupa informasi mengenai persyaratan dokumen, prosedur, tahapan, dan status pelayanan melalui SIRANCAK sebagai media komunikasi digital. Dalam proses tersebut, Disdukcapil berperan sebagai sumber pesan, SIRANCAK sebagai saluran komunikasi, dan masyarakat sebagai penerima pesan. Faktor yang mendukung proses komunikasi digital antara lain kemudahan akses layanan dari rumah, penghematan waktu dan biaya, tersedianya informasi mengenai persyaratan dan tahapan pelayanan, serta adanya media pendukung seperti media sosial dan bantuan petugas bagi masyarakat yang mengalami kesulitan. Namun, proses komunikasi juga mengalami gangguan (noise) yang memengaruhi pemahaman masyarakat terhadap informasi pelayanan. Gangguan yang ditemukan meliputi semantic noise, psychological noise, dan technical noise. Semantic noise terjadi ketika masyarakat mengalami kesulitan memahami istilah atau instruksi administrasi yang terdapat dalam aplikasi. Psychological noise muncul dalam bentuk rasa bingung, ragu, cemas, dan takut melakukan kesalahan ketika

mengikuti proses pengajuan. Sementara itu, technical noise ditemukan ketika pengguna mengalami kendala teknis dalam proses pengunggahan dokumen, seperti ukuran file yang terlalu besar sehingga dokumen tidak dapat diunggah. Gangguan tersebut menyebabkan sebagian masyarakat harus membaca kembali petunjuk, mencari informasi tambahan, meminta bantuan kepada petugas atau orang lain, menunda proses pengajuan, mencoba kembali, hingga memilih datang langsung ke kantor Disdukcapil. Dengan demikian, proses komunikasi digital melalui SIRANCAK telah memberikan kemudahan dalam pelayanan, tetapi keberhasilan penyampaian informasi tetap dipengaruhi oleh kejelasan pesan, kemampuan pengguna memahami informasi, serta kondisi teknis yang mendukung proses komunikasi.

2. Pemaknaan masyarakat terhadap pesan informasi dan interaksi layanan yang disampaikan secara digital melalui aplikasi SIRANCAK terbentuk berdasarkan pengalaman masyarakat ketika menerima, memahami, dan merespons informasi selama proses pelayanan. Masyarakat yang dapat memahami pesan dan mengikuti tahapan pelayanan dengan baik cenderung memaknai SIRANCAK secara positif sebagai layanan yang praktis, mudah diakses, menghemat waktu, dan membantu masyarakat mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor. Sebaliknya, masyarakat yang mengalami kesulitan memahami istilah atau instruksi, merasa ragu dan khawatir melakukan kesalahan, atau mengalami kendala teknis cenderung memaknai pengalaman penggunaan SIRANCAK sebagai proses yang membingungkan dan masih membutuhkan bantuan. Perbedaan pemaknaan tersebut menunjukkan bahwa pesan yang disampaikan melalui media yang sama tidak selalu dimaknai dengan cara yang sama oleh setiap pengguna. Pemaknaan masyarakat dipengaruhi oleh kejelasan informasi yang diterima, kemampuan pengguna dalam menggunakan teknologi digital, pengalaman selama mengikuti proses pelayanan, serta gangguan yang muncul dalam proses komunikasi. Dengan demikian, pengalaman komunikasi digital yang lebih

mudah dipahami dan didukung oleh informasi yang jelas cenderung menghasilkan pemaknaan yang lebih positif terhadap SIRANCAK, sedangkan gangguan dalam proses komunikasi dapat menimbulkan keraguan dan kebutuhan akan bantuan secara langsung.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Pengalaman Komunikasi Digital Masyarakat dalam Proses Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi SIRANCAK, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak terkait.

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang

Berdasarkan hasil penelitian, masih terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan dalam memahami istilah, bahasa, dan instruksi yang terdapat dalam aplikasi SIRANCAK. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang diharapkan dapat melakukan evaluasi secara berkala terhadap kejelasan informasi dan petunjuk penggunaan aplikasi dengan menggunakan bahasa yang lebih sederhana dan mudah dipahami oleh berbagai kalangan masyarakat. Selain itu, informasi mengenai tahapan pelayanan, persyaratan dokumen, serta penanganan kendala teknis seperti kegagalan pengunggahan dokumen diharapkan dapat disampaikan secara lebih jelas. Sosialisasi melalui media sosial dan penyediaan bantuan petugas juga perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar masyarakat yang mengalami kesulitan tetap memperoleh bantuan dalam menggunakan layanan digital.

2. Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan aplikasi SIRANCAK sebagai salah satu sarana pelayanan administrasi kependudukan dengan terlebih dahulu memahami persyaratan dan petunjuk yang tersedia. Apabila mengalami kesulitan dalam memahami informasi atau menghadapi kendala selama proses pengajuan,

masyarakat dapat memanfaatkan saluran bantuan dan informasi resmi yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Padang. Dengan demikian, masyarakat dapat lebih percaya diri dalam menggunakan layanan administrasi kependudukan secara digital.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini berfokus pada pengalaman komunikasi digital masyarakat dalam proses pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIRANCAK dengan menggunakan model komunikasi Shannon & Weaver. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan menggunakan perspektif atau teori komunikasi yang berbeda serta mengkaji aspek komunikasi digital lainnya dalam pelayanan publik. Penelitian selanjutnya juga dapat melibatkan informan dengan latar belakang dan pengalaman penggunaan layanan digital yang lebih beragam atau melakukan penelitian pada instansi maupun daerah yang berbeda sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai pengalaman komunikasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan.