

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Implementasi Aplikasi Online Satu Hari Jadi (SAHAJA) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kediri yang mengacu pada teori Model Kesesuaian Implementasi Program menurut David C. Korten yang menjadi fokus penelitian, terdapat 3 indikator meliputi kesesuaian program dengan kelompok sasaran, kesesuaian program dengan organisasi pelaksana, dan kesesuaian kelompok sasaran dengan organisasi pelaksana. Maka, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kesesuaian antara program dengan kelompok sasaran

Program Sahaja Online berhasil menjawab kebutuhan masyarakat Kabupaten Kediri dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan secara cepat, efisien, dan tanpa harus datang langsung ke kantor Dispendukcapil. Tujuan utama program, yaitu memberikan kemudahan akses layanan berbasis digital, telah tercapai. Namun demikian, masih terdapat kendala teknis seperti sistem aplikasi yang sesekali mengalami gangguan (*error*) serta kurangnya sosialisasi dan panduan penggunaan bagi pengguna baru.

2. Kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana

Dispendukcapil Kabupaten Kediri memiliki kapasitas kelembagaan yang memadai, baik dari sisi sumber daya manusia, infrastruktur, maupun koordinasi antarbidang. Pelaksana program telah memahami tugas dan tanggung jawabnya

sesuai dengan ketentuan peraturan daerah dan melakukan evaluasi serta pembaruan aplikasi secara berkala. Dukungan dari Dinas Kominfo juga memperkuat keandalan sistem dan keamanan data. Hal ini menunjukkan bahwa struktur organisasi telah mampu mengakomodasi kebutuhan dan tuntutan program.

3. Kesesuaian antara kelompok sasaran dengan organisasi pelaksana

Program Sahaja Online sudah tepat sasaran karena mampu menjangkau masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu, mobilitas, dan jarak, termasuk masyarakat yang berdomisili di luar daerah. Capaian program menunjukkan keberhasilan dengan lebih dari 25.000 akun terdaftar dan 16.000 dokumen berhasil diterbitkan. Masyarakat merasa terbantu oleh adanya layanan ini, meskipun masih terdapat tantangan bagi kelompok masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi digital.

Berdasarkan kesimpulan dari ketiga indikator diatas, dapat disimpulkan bahwa implementasi program Sahaja Online telah berjalan dengan cukup efektif dan menunjukkan tingkat kesesuaian yang tinggi antara program, organisasi pelaksana, dan kelompok sasaran. Hal tersebut, telah sesuai dengan pandangan David C.Korten dalam (Bahri, 2020). Program ini menjadi bukti konkret penerapan inovasi pelayanan publik berbasis e-government di Kabupaten Kediri yang mampu meningkatkan efisiensi birokrasi dan memberikan kontribusi signifikan dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien.

5.2 Saran

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian mengenai implementasi Aplikasi Online Satu Hari Jadi (SAHAJA) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kediri, diperlukan beberapa saran konstruktif untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan program Sahaja Online agar semakin optimal dan berkelanjutan. Meskipun program telah berjalan cukup efektif dan menunjukkan tingkat kesesuaian yang tinggi antara program, organisasi pelaksana, dan kelompok sasaran, dinamika di lapangan masih memperlihatkan adanya aspek-aspek yang perlu diperbaiki. Penyusunan saran ini dimaksudkan sebagai upaya penguatan implementasi, sehingga pelayanan berbasis digital melalui Sahaja Online dapat berlangsung lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan sosialisasi, Dispendukcapil perlu memperluas sosialisasi secara langsung ke desa dan kelompok masyarakat rentan teknologi agar pemahaman terhadap prosedur penggunaan aplikasi meningkat. Panduan visual interaktif (seperti panduan bergambar atau video tutorial) juga dapat membantu pengguna baru memahami cara mengajukan dokumen.
2. Aplikasi Sahaja Online perlu disempurnakan agar lebih *user-friendly*, stabil, dan responsif. Perbaikan pada antarmuka pengguna, kecepatan sistem, serta penambahan fitur seperti notifikasi status dokumen dan panduan otomatis akan meningkatkan kenyamanan pengguna.
3. Beberapa dokumen seperti KTP-el dan KIA yang masih harus diambil secara langsung sebaiknya diupayakan untuk dapat diselesaikan

sepenuhnya secara daring melalui kerja sama lintas instansi dan inovasi teknologi (misalnya melalui pengiriman dokumen tercetak ke alamat pemohon).

4. Evaluasi rutin setiap triwulan perlu terus dilakukan untuk meninjau kendala teknis dan nonteknis, sekaligus menampung umpan balik masyarakat melalui survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil evaluasi nantinya dapat digunakan sebagai dasar penyempurnaan kebijakan dan pembaruan aplikasi.