

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Pada domain *strategy*, Dispendukcapil Kabupaten Kediri menunjukkan tingkat kesiapan yang baik dengan nilai *e-readiness* sebesar 3,42 dengan persentase 85,65% dalam kategori siap. Meskipun masih terdapat kekurangan berupa belum tersusunnya *roadmap* TIK sebagai pedoman arah pengembangan SPBE.
2. Pada domain *technology*, Dispendukcapil Kabupaten Kediri menunjukkan tingkat kesiapan yang baik, yang tercermin dari nilai *e-readiness* sebesar 3,29 dengan persentase 82,39% dalam kategori siap. Meskipun masih terdapat keterbatasan pada akses SAHAJA ONLINE yang hanya tersedia untuk perangkat *android* dan pembaruan sistem SAHAJA ONLINE dilakukan secara tidak rutin dan bergantung pada skala prioritas.
3. Pada domain *organization*, Dispendukcapil Kabupaten Kediri menunjukkan tingkat kesiapan yang baik dengan nilai *e-readiness* sebesar 3,07 dengan persentase 76,99% dalam kategori siap. Namun, SAHAJA ONLINE belum terhubung dengan domain resmi pemerintah dan masih berdiri sebagai aplikasi mandiri.
4. Pada domain *people*, Dispendukcapil Kabupaten Kediri menunjukkan tingkat kesiapan yang baik dengan nilai *e-readiness* sebesar 3,32 dengan persentase 83,19% dalam kategori siap. menunjukkan bahwa pegawai

mampu memahami manfaat TIK dan beradaptasi terhadap perubahan teknologi, termasuk saat terjadi gangguan sistem.

5. Pada domain *environment*, Dispendukcapil Kabupaten Kediri menunjukkan tingkat kesiapan yang baik dengan nilai *e-readiness* sebesar 3,35 dengan persentase 83,88% dalam kategori siap. Sementara itu, subdomain *infrastructure* menunjukkan bahwa fasilitas kerja seperti perangkat komputer dan jaringan internet telah cukup memadai, meskipun pelaksanaannya masih menghadapi tantangan berupa beban kerja ganda (*double job*) yang dapat memengaruhi efektivitas proses pelayanan.
6. Pada domain *budget*, Dispendukcapil Kabupaten Kediri menunjukkan tingkat kesiapan yang baik dengan nilai *e-readiness* sebesar 3,35 dengan persentase 83,88% dalam kategori siap. Proses perencanaan dan pengalokasian anggaran telah berjalan sesuai pedoman, meskipun dalam praktiknya masih perlu penyesuaian berdasarkan kebutuhan lapangan dan skala prioritas. Anggaran telah dimanfaatkan secara efisien untuk mendukung pengembangan dan operasional SAHAJA ONLINE, walaupun mekanisme pelaporan anggarannya masih bergabung dalam laporan keuangan umum Dispendukcapil Kabupaten Kediri.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dispendukcapil Kabupaten Kediri berada pada tingkat kesiapan yang tinggi dalam mengelola program SAHAJA ONLINE. Seluruh domain pengukuran *e-government readiness* yang diukur menggunakan *framework* STOPE+*Budget* (Nugroho & Purbokusumo, 2020) memperoleh nilai pada skala 3 berdasarkan pemeringkatan *e-readiness* dari (CID

Harvard, 2020), sehingga termasuk dalam kategori siap. Secara keseluruhan, nilai *e-government readiness* Dispendukcapil Kabupaten Kediri mencapai nilai 3,29 dengan persentase 82,29% dalam kategori siap. Meski demikian, pada implementasinya masih ada beberapa permasalahan yang muncul. Berikut adalah uraian mengenai nilai *e-government readiness* berdasarkan pengukuran *framework* STOPE+*Budget* pada masing-masing domain.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat dilihat bahwa masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki Dispendukcapil Kabupaten Kediri dalam pelayanan SAHAJA ONLINE. Berikut adalah saran-saran yang telah peneliti rangkum untuk dapat digunakan sebagai acuan yang mendukung perbaikan kualitas pelayanan kedepannya.

1. Menyusun *roadmap* TIK sebagai pedoman arah pengembangan SAHAJA ONLINE.
2. Meningkatkan pemeliharaan berkala dan memastikan stabilitas sistem SAHAJA ONLINE.
3. Menata ulang pembagian tugas untuk meminimalkan kasus *double job* yang memengaruhi efektivitas pelayanan.
4. Membuat perencanaan dan alokasi anggaran yang lebih spesifik untuk SAHAJA ONLINE.
5. Memperluas aksesibilitas aplikasi, yaitu dengan menyediakan SAHAJA ONLINE pada perangkat iOS serta mengembangkan versi *website*.

6. Menambahkan fitur autentikasi biometrik berupa *face recognition* untuk meningkatkan keamanan sekaligus mempermudah proses verifikasi identitas pengguna.
7. Mengintegrasikan fitur *artificial intelligence* (AI) yang dapat memandu pengguna secara interaktif dalam mengoperasikan SAHAJA ONLINE, sehingga alur penggunaan layanan menjadi lebih mudah dipahami.
8. Menetapkan batas waktu penyelesaian pengajuan dokumen, sehingga berkas yang perlu dilengkapi tidak menumpuk dan tidak tertunda terlalu lama.
9. Meningkatkan keamanan data pengguna melalui penerapan enkripsi serta opsi verifikasi dua langkah (*two factor authentication*) agar perlindungan data pribadi semakin optimal.
10. Menyediakan fitur pusat bantuan atau layanan *live chat* untuk memberikan respons cepat terhadap pertanyaan atau kendala pengguna selama mengakses SAHAJA ONLINE.