

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai *Digital Era Governance* melalui Program KABAR MAS PONIDI dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi Kependudukan di Kabupaten Madiun telah mengimplementasikan prinsip-prinsip *Digital Era Governance* (DEG) yang dikemukakan oleh Dunleavy et al., (2006), yaitu *reintegration*, *needs-based holism*, dan *digitization processes*. Program ini telah memberikan perubahan terhadap pola pelayanan administrasi kependudukan melalui penyederhanaan akses pelayanan, pelibatan Petugas Registrasi Desa (PRD), pemanfaatan sistem digital, serta integrasi proses pelayanan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Masyarakat tidak lagi sepenuhnya bergantung pada pelayanan tatap muka di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau Mal Pelayanan Publik, tetapi dapat memperoleh pelayanan melalui pemerintah desa sehingga pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien. Kesimpulan tersebut diperoleh berdasarkan tiga indikator utama *Digital Era Governance*, yaitu *reintegration*, *needs-based holism*, dan *digitization processes*.

1. Pada Indikator *reintegration*, pelaksanaan Program KABAR MAS PONIDI telah menunjukkan adanya upaya untuk mengurangi fragmentasi pelayanan administrasi kependudukan melalui penyederhanaan mekanisme pelayanan dan pengintegrasian proses pelayanan antara pemerintah desa dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. Hal tersebut terlihat

dari keberadaan Petugas Registrasi Desa (PRD) sebagai perpanjangan tangan pelayanan hingga tingkat desa, sehingga masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu, proses inti pelayanan seperti verifikasi, validasi, dan penerbitan dokumen tetap dikendalikan secara terpusat melalui SIAK oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pembagian kewenangan tersebut menunjukkan bahwa perluasan akses pelayanan kepada masyarakat tidak diikuti dengan pelepasan kendali terhadap proses inti, sehingga konsistensi, keamanan, dan keabsahan dokumen tetap dapat dijaga. Dengan demikian, aspek *reintegration* telah berjalan dengan baik karena mampu menggabungkan perluasan akses pelayanan di tingkat desa dengan pengendalian proses utama secara terpusat.

2. Pada indikator *needs-based holism*, program KABAR MAS PONIDI telah menunjukkan orientasi pelayanan yang menyesuaikan kebutuhan masyarakat melalui penyediaan pelayanan yang lebih dekat, mudah, cepat, dan terjangkau. Pelibatan PRD memberikan kemudahan khususnya bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan pengetahuan mengenai prosedur administrasi kependudukan, termasuk kelompok masyarakat yang membutuhkan pendampingan langsung. Selain itu, program juga menerapkan prinsip *one-stop provision, ask once processes, data warehousing, agile government processes*, dan *sustainability*. Pengelolaan data kependudukan melalui SIAK memungkinkan data digunakan kembali untuk berbagai kebutuhan pelayanan publik maupun perencanaan pembangunan daerah. Pelaksanaan *agile*

government processes juga terlihat melalui pembinaan dan bimbingan teknis kepada PRD, monitoring dan evaluasi, serta respons terhadap berbagai kendala yang muncul di lapangan. Namun demikian, belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui bahwa pelayanan administrasi kependudukan dapat diakses melalui pemerintah desa, sehingga penyebaran informasi dan strategi sosialisasi masih perlu ditingkatkan agar pemanfaatan program KABAR MAS PONIDI dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara lebih merata.

3. Pada indikator *digitization processes*, program KABAR MAS PONIDI telah menunjukkan adanya perubahan dari pelayanan yang sebelumnya bersifat konvensional menuju pelayanan berbasis digital. Penerapan *electronic service delivery* terlihat melalui pemanfaatan website, WhatsApp, email, Instagram, dan YouTube sebagai sarana informasi, komunikasi, pengajuan pelayanan, maupun penyampaian dokumen kepada masyarakat. Selain itu, penerapan *automated processes* ditunjukkan melalui penggunaan SIAK, dokumen dengan barcode, serta Tanda Tangan Elektronik (TTE) yang mengurangi ketergantungan terhadap proses manual dan kehadiran fisik pejabat dalam pengesahan dokumen. Penerapan *data warehousing* juga telah dilakukan melalui pengelolaan data kependudukan secara terpusat sehingga data dapat dimanfaatkan kembali untuk berbagai pelayanan dan kebutuhan pembangunan daerah. Meskipun demikian, digitalisasi masih menghadapi kendala teknis karena pengelolaan SIAK bersifat terpusat di bawah kendali pemerintah pusat,

serta masih diperlukan peningkatan kesadaran masyarakat dalam melakukan pemutakhiran data kependudukan

Secara keseluruhan, pelaksanaan Program KABAR MAS PONIDI di Kabupaten Madiun telah berjalan cukup baik melalui penerapan prinsip *reintegration, needs-based holism, dan digitization processes*, yang tercermin dari keterlibatan Petugas Registrasi Desa, integrasi pelayanan melalui SIAK, serta pemanfaatan platform digital dalam proses administrasi kependudukan. Akan tetapi, masih diperlukan perluasan sosialisasi program hingga ke seluruh lapisan masyarakat, penguatan kapasitas Petugas Registrasi Desa, peningkatan koordinasi antara pemerintah desa dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta peningkatan kesadaran masyarakat dalam pemutakhiran data kependudukan, agar efisiensi administrasi kependudukan di Kabupaten Madiun dapat tercapai secara lebih maksimal dan merata.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun diharapkan dapat memperkuat integrasi dan koordinasi pelaksanaan Program KABAR MAS PONIDI dengan pemerintah desa dan Petugas Registrasi Desa (PRD). Saran ini diberikan karena keberhasilan program sangat bergantung pada keterhubungan antara pelayanan di tingkat desa dengan proses verifikasi, validasi, dan penerbitan dokumen di tingkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Oleh karena itu, diperlukan penguatan koordinasi, standar

pelayanan, serta mekanisme komunikasi yang lebih terstruktur agar setiap kendala yang terjadi di tingkat desa dapat segera ditindaklanjuti dan tidak menghambat proses pelayanan masyarakat.

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun diharapkan meningkatkan kegiatan sosialisasi dan edukasi mengenai Program KABAR MAS PONIDI serta pentingnya pemutakhiran data kependudukan. Sosialisasi perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui berbagai media, baik media digital maupun melalui pemerintah desa dan PRD, sehingga informasi mengenai prosedur pelayanan dapat menjangkau masyarakat secara lebih merata. Selain itu, masyarakat perlu diberikan pemahaman bahwa data kependudukan yang tidak diperbarui dapat memengaruhi kualitas pelayanan dan pemanfaatan data untuk kebutuhan pembangunan daerah. Hal ini penting karena masih ditemukan elemen data kependudukan masyarakat yang belum diperbarui, seperti data pendidikan, pekerjaan, dan elemen kependudukan lainnya.
3. Masyarakat Kabupaten Madiun diharapkan dapat berperan aktif dalam mendukung pelaksanaan Program KABAR MAS PONIDI, khususnya dengan memanfaatkan layanan administrasi kependudukan yang telah disediakan melalui pemerintah desa dan Petugas Registrasi Desa (PRD). Masyarakat diharapkan tidak hanya menunggu adanya perubahan atau permasalahan administrasi kependudukan, tetapi juga secara aktif melakukan pemutakhiran data apabila terdapat perubahan pada elemen kependudukan, seperti pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, maupun data anggota keluarga. Hal tersebut penting karena data kependudukan tidak hanya digunakan untuk

penerbitan dokumen administrasi kependudukan, tetapi juga dimanfaatkan dalam penyelenggaraan berbagai pelayanan publik dan sebagai salah satu sumber data dalam perencanaan pembangunan daerah. Dengan adanya partisipasi aktif masyarakat dalam memperbarui data dan memanfaatkan layanan digital, pelaksanaan Program KABAR MAS PONIDI diharapkan dapat berjalan lebih efektif serta mampu menghasilkan data kependudukan yang akurat dan mutakhir.

4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai Program KABAR MAS PONIDI dengan menggunakan pendekatan atau metode penelitian yang berbeda agar dapat memperoleh hasil yang lebih mendalam dan komprehensif. Penelitian selanjutnya juga dapat memfokuskan kajian pada dampak Program KABAR MAS PONIDI terhadap kepuasan masyarakat, efektivitas dan efisiensi pelayanan secara kuantitatif, keamanan serta integrasi data kependudukan, maupun kesiapan masyarakat dalam menerima transformasi pelayanan berbasis digital.