

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sleman Digital Sebagai Upaya Perwujudan Smart Governance di Kabupaten Sleman, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan Inovasi Sleman Digital dalam Perwujudan Smart Governance berdasarkan hasil wawancara dalam beberapa aspek terdiri dari:
 - a. **Penggunaan Penerapan Teknologi**

Penggunaan Penerapan teknologi melalui inovasi layanan yang di inovasikan oleh Diskominfo melalui fitur-fitur layanan Informasi Berita Sleman, Mohon Info, dan fitur Dukcapil Online telah berhasil mewujudkan Smart Governance di Kabupaten Sleman. Hasil penelitian menyatakan bahwa masyarakat serta OPD menyadari manfaat penggunaan teknologi ini untuk memperlancar layanan dan meningkatkan transparansi yang sudah cukup optimal di mana penggunaan penerapan Teknologi sudah memberikan efisiensi atas layanan yang disediakan dapat digunakan untuk memproses layanan. meskipun masih terdapat kendala infrastruktur jaringan yang belum merata pada daerah tertentu di Kabupaten Sleman .

- b. **Penggunaan Aplikasi Sleman Digital Pada OPD**

Dengan Penggunaan aplikasi layanan bagi internal dan Fitur e- kinerja dan e-presensi di Pemerintah daerah Sleman. Diskominfo telah berhasil menerapkan Smart Governance melalui inovasi Sleman Digital. Aspek yang telah dilaksanakan untuk penerapan aplikasi di berbagai OPD telah dilakukan secara menyeluruh dan terintegrasi. Dari hasil wawancara menyatakan bahwa penggunaan aplikasi ini semakin meningkat dan dianggap sebagai solusi inovasi dalam memudahkan akses layanan bagi kinerja yang optimal pada OPD di Kabupaten Sleman

c. Inovasi Penggunaan Teknologi dan Tools Layanan

Diskominfo Sleman dengan penciptaan ide inovasi yang diterapkan melalui fitur-fitur layanan seperti dashboard informasi, konsultasi obat, dan layanan kedaruratan memperlihatkan bahwa penerapan Smart Governance telah berhasil diterapkan. Aspek Inovasi dalam penggunaan teknologi dan tools layanan terus dikembangkan, termasuk pengembangan fitur dan sistem pengiriman informasi yang lebih cepat dan akurat. Pada Pendekatan Single Sign-On yang diterapkan merupakan implementasi dari prinsip integrasi layanan yang tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Ketersediaan fitur-fitur seperti Berita Sleman, layanan kedaruratan, Konsultasi Kesehatan telah secara efektif memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi dan layanan publik yang beragam. Hasil penelitian menjelaskan bahwa inovasi ini telah memberikan manfaat yang nyata secara optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan partisipasi masyarakat, meskipun inovasi harus tetap disesuaikan dengan kebutuhan pengguna dan kondisi daerah di Kabupaten Sleman.

d. Interaksi Pemerintah dan Masyarakat

Diskominfo telah menetapkan layanan surat warga sebagai wadah interaksi masyarakat dengan Pemerintah secara responsif, adanya fitur surat warga yang diterapkan Diskominfo cukup sukses menciptakan Smart Governance. Interaksi antara Pemerintah dan masyarakat melalui Sleman Digital berjalan dengan baik dalam aspek komunikasi dan respons. Berdasarkan penelitian dapat menjelaskan bahwa masyarakat merasa terbantu dengan adanya platform aplikasi Sleman Digital ini, yang memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi langsung dan mendapatkan informasi secara cepat. Akan tetapi, masih diperlukan peningkatan interaksi Pemerintah dan masyarakat yang kurangnya akses interaksi dengan Pemerintah yang menjadikan adanya sedikit perbedaan antara masyarakat kota terkait infrastruktur jaringan yang kurang memaksimalkan manfaat platform, sehingga perlunya optimalisasi yang lebih baik agar interaksi Pemerintah dan masyarakat di kota dan dipedesaan menjadi lebih optimal. Sehingga interaksi Pemerintah dan masyarakat dikatakan belum cukup optimal secara menyeluruh.

e. Pengembangan Aplikasi Sleman Digital Kabupaten Sleman

Inovasi yang diterapkan oleh Diskominfo dengan pengembangan aplikasi yang terus dilakukan agar sesuai dengan kebutuhan pengguna dan perkembangan teknologi melalui fitur-fitur MPS destinasi wisata dan 12 menu layanan menciptakan era teknologi yang tentunya Diskominfo berhasil dalam menyukseskan penerapan Smart Governance. Dari Penelitian menjelaskan bahwa pengembangan ini berorientasi pada peningkatan fitur layanan, kemudahan akses, dan sistem pengiriman informasi yang efisien. Respons dari pengguna dan OPD menunjukkan apresiasi terhadap upaya ini, meskipun adanya regulasi akan tetapi tantangan teknologi tetap menjadi perhatian dalam proses pengembangan, seperti keamanan aplikasi dan keamanan data masing-masing pengguna Sleman Digital agar tidak terjadinya peretasan.

f. Sistem Pengiriman Informasi pada Sleman Digital

Melalui serangkaian inovasi layanan dan fitur seperti layanan kedaruratan layanan CCTV dan Notifikasi Motivasi, Diskominfo telah berhasil menerapkan Smart Governance di Kabupaten Sleman. Sistem pengiriman informasi berjalan secara efektif dan transparan, mendukung pelayanan yang cepat dan akurat kepada masyarakat. Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan Pemerintah melalui transparansi dan komunikatif yang lebih baik. Namun, kendala infrastruktur dan literasi digital harus terus dikembangkan agar sistem ini dapat berjalan optimal di seluruh wilayah Kabupaten Sleman.

2. Hambatan dalam Penerapan Inovasi Sleman Digital berdasarkan hasil wawancara dalam beberapa aspek terdiri dari:

a. Hambatan Infrastruktur

Keterbatasan infrastruktur jaringan, khususnya cakupan jaringan 4G yang belum merata di daerah pedesaan, menjadi hambatan signifikan dalam optimalisasi Sleman Digital. Kondisi ini menyebabkan ketimpangan akses layanan antara masyarakat perkotaan dan pedesaan, yang berpotensi menciptakan kesenjangan digital yang bertentangan dengan prinsip keadilan dalam pelayanan publik sebagaimana ketentuan hukum yang menjamin atas pentingnya memperoleh informasi dan berhak berkomunikasi bagi setiap orang

dalam penyelenggaraan negara, mengembangkan pribadi dan lingkungan sosial, serta berhak untuk mencari, menyimpan, memperoleh, mengolah, menyampaikan, dan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia pada Pasal 28F Undang-Undang Dasar 1945.

b. Hambatan Literasi Digital

Rendahnya tingkat literasi digital pada sebagian masyarakat, terutama kelompok usia lanjut dan masyarakat di daerah pedesaan, menjadi kendala berkaitan dalam penerapan Sleman Digital. Berdasarkan temuan penelitian, masih banyak masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital untuk mengakses layanan publik, sehingga menghambat optimalisasi pemanfaatan inovasi yang telah dikembangkan oleh Pemerintah Kabupaten Sleman.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan penelitian, berikut disampaikan beberapa saran untuk optimalisasi penerapan Sleman Digital sebagai upaya perwujudan Smart Governance di Kabupaten Sleman:

1. Aspek Infrastruktur

- a. Melakukan percepatan pembangunan infrastruktur jaringan telekomunikasi, khususnya perluasan jaringan 4G di daerah pedesaan melalui kerja sama dengan penyedia layanan telekomunikasi dan memanfaatkan Dana Alokasi Khusus (DAK) bidang teknologi informasi dan komunikasi.
- b. Mengembangkan layanan *offline-first* pada aplikasi yang dapat digunakan dalam kondisi konektivitas yang terbatas, dengan sinkronisasi otomatis ketika koneksi tersedia, untuk memastikan semua layanan di seluruh wilayah Kabupaten Sleman.

2. Aspek Pengembangan Kapasitas

- a. Menyelenggarakan program literasi digital yang terstruktur dan berkelanjutan dengan upaya yang disesuaikan dengan jumlah total individu dalam kecamatan/desa terutama bagi kelompok usia lanjut dan masyarakat pedesaan.

- b. Mengembangkan modul pelatihan yang lengkap bagi masyarakat di Kabupaten Sleman, khususnya untuk mengoptimalkan penggunaan fitur-fitur Sleman Digital dalam mendukung menjangkau informasi dan layanan pada Sleman digital.

3. Aspek Pengembangan Aplikasi

- a. Melakukan peningkatan desain antarmuka pengguna (*user interface*) dengan menggunakan design untuk memastikan aksesibilitas bagi semua kelompok masyarakat, termasuk penyandang disabilitas dan lansia.
- b. Mengintegrasikan fitur bantuan interaktif dan tutorial dalam aplikasi untuk membantu pengguna memahami cara penggunaan fitur-fitur yang tersedia.
- c. Mengembangkan versi lite dari aplikasi Sleman Digital yang dapat berfungsi optimal pada perangkat dengan spesifikasi rendah dan di area dengan konektivitas terbatas.

5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran

Dalam penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan, salah satunya adalah Penelitian ini terfokus pada Kabupaten Sleman, sehingga hasil dan saran yang diperoleh mungkin tidak sepenuhnya berlaku di daerah lain. Setiap wilayah memiliki karakteristik permasalahan sosial, dan infrastruktur yang berbeda, yang dapat memengaruhi penerimaan, penerapan dan implementasi pelayanan publik berbasis digital. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menjadi langkah awal, studi lanjutan yang mencakup berbagai daerah dapat memberikan wawasan yang lebih luas dan dapat diterapkan mengenai pelayanan publik digital. Untuk meningkatkan efektivitas penerapan pelayanan publik berbasis digital, beberapa saran untuk penelitian lanjutan perlu dipertimbangkan. Pertama, penting untuk menganalisis dampak jangka panjang dari aplikasi Sleman Digital terhadap kepuasan masyarakat dan efisiensi layanan. Kedua, fokus pada peningkatan literasi digital masyarakat harus diperhatikan, dengan pemerataan infrastruktur di berbagai daerah di Kabupaten Sleman dan program-program yang berbentuk praktik secara langsung yang dapat membantu warga menggunakan teknologi secara lebih efektif. Ketiga, perlu dilakukan penelitian mengenai inovasi berkelanjutan dalam aplikasi Sleman Digital, untuk memastikan bahwa layanan selalu memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh di Kabupaten Sleman. Dengan saran-saran ini, diharapkan penelitian selanjutnya dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang penerapan smart governance di Kabupaten Sleman.