

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis, penerapan Dynamic Governance (tata kelola dinamis) dalam Program GISA elektronik di Sleman telah mendorong pemerintahan yang lebih adaptif, kolaboratif, dan pembelajar. Pemerintah Kabupaten Sleman telah mengintegrasikan prinsip thinking ahead, thinking again, thinking across dalam pelaksanaan GISA, misalnya melalui inovasi layanan daring dan koordinasi lintas institusi. Hal ini tercermin dalam pengembangan platform Dukcapil Online, layanan jemput bola, serta kemitraan strategis dengan desa dan rumah sakit, yang memperluas akses layanan kependudukan. Meskipun demikian, sejumlah tantangan masih muncul, seperti keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya literasi digital masyarakat, serta resistensi aparatur tingkat bawah terhadap perubahan. Dengan demikian, penelitian menyimpulkan bahwa keberhasilan GISA elektronik sangat bergantung pada birokrasi yang tangguh dan inovatif; yaitu pemerintah daerah yang proaktif merencanakan (thinking ahead), rutin melakukan evaluasi kebijakan (thinking again), dan membangun kolaborasi luas (thinking across).

**Kesimpulan Berdasarkan Temuan:** Penerapan Prinsip Dynamic Governance: Pemerintah Sleman telah menerapkan prinsip thinking ahead, thinking again, dan thinking across dalam GISA elektronik. Thinking ahead diwujudkan lewat perencanaan strategis jangka panjang untuk kebutuhan layanan digital kependudukan; thinking again terlihat dari evaluasi dan pembaruan kebijakan secara berkala; sedangkan thinking across direalisasikan melalui kolaborasi antarsektor dan partisipasi aktif masyarakat dalam pelayanan publik. Hal ini memperkuat efektivitas inovasi layanan seperti Dukcapil Online dan koordinasi lintas instansi. Penelitian ini membuktikan bahwa tata kelola yang adaptif, dan kolaboratif mampu memperkuat transformasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya

memberikan bukti empiris atas keberhasilan penerapan GISA di Sleman, tetapi juga menawarkan kerangka evaluatif dan strategis yang dapat direplikasi di daerah lain dalam rangka mempercepat digitalisasi layanan publik yang inklusif dan berkelanjutan.

**Faktor Pendukung:** Berbagai faktor mendukung suksesnya GISA elektronik, antara lain komitmen kuat pimpinan dan SDM Dukcapil (dengan pelatihan intensif dan adaptif terhadap teknologi), infrastruktur digital yang memadai (platform layanan daring dan Identitas Kependudukan Digital), serta arahan kebijakan dan target nasional yang jelas (KK 100%, KTP-el 99,40%, KIA 80%). Kemitraan strategis dengan pemerintah desa dan fasilitas kesehatan melalui MoU, serta antusiasme masyarakat akibat kemudahan layanan dan sosialisasi, juga berperan meningkatkan penerimaan program.

**Faktor Penghambat:** Hambatan utama adalah rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, yang membuat sebagian warga kesulitan menggunakan layanan daring, serta kendala validitas data penduduk yang masih banyak ketidaksesuaian (memerlukan verifikasi manual). Selain itu, gangguan teknis dan infrastruktur (seperti pemeliharaan server dan jaringan internet) sering mengganggu kelancaran layanan, sedangkan keterbatasan SDM yang harus merangkap tugas daring dan luring mengurangi kecepatan pelayanan. Faktor-faktor ini perlu diatasi agar pencapaian program tidak terhambat.

**Dampak terhadap Kesadaran dan Kepemilikan Dokumen:** Implementasi GISA elektronik signifikan meningkatkan kesadaran masyarakat. Cakupan kepemilikan dokumen penduduk hampir mencapai target nasional (contoh: kepemilikan KK 98,7%, KTP-el 98,9% pada 2024), dan banyak warga kini memiliki dokumen lengkap (KTP-el, KK, KIA, akta kelahiran). Kemudahan akses layanan (daring, jemput bola, dan dukungan mitra desa) mendorong warga lebih aktif memperbarui data dan melaporkan peristiwa penting. Perubahan perilaku tampak pada generasi muda (usia 20–40 tahun) yang lebih optimal memanfaatkan layanan daring, serta meningkatnya kemandirian warga dalam mengurus dokumen secara cepat. Keseluruhan, program ini mengakselerasi tertib administrasi kependudukan di Sleman.

## **5.1 Saran**

### **5.1.1 Kepada Pemerintah Kabupaten Sleman (Dinas Dukcapil)**

Penguatan Infrastruktur dan SDM: Tingkatkan infrastruktur teknologi (kapasitas server, jaringan internet) dan sarana SDM pendukung (komputer, perangkat mobile), serta terus lakukan pelatihan dan pengembangan kemampuan pegawai dalam layanan digital.

Pengembangan Kemitraan dan Sosialisasi: Perluas kemitraan strategis dengan lembaga pendidikan, media massa, dan komunitas lokal untuk meningkatkan literasi digital masyarakat, serta perkuat sosialisasi program GISA guna menjangkau warga yang belum tersentuh. Evaluasi dan Penyempurnaan Kebijakan: Lakukan evaluasi berkala terhadap kebijakan dan prosedur layanan kependudukan (prinsip thinking again) untuk menyesuaikan perubahan kebutuhan masyarakat dan teknologi. Tingkatkan validitas data penduduk melalui sistem verifikasi yang lebih baik. Selain itu, pertahankan komitmen kepemimpinan dan target nasional sebagai pendorong capaian jangka panjang.

### **5.1.2 Kepada Masyarakat Pengguna Layanan**

Pemanfaatan Layanan Elektronik: Masyarakat diharapkan aktif memanfaatkan kanal layanan Dukcapil Online, aplikasi GISA, dan layanan jemput bola, serta selalu memastikan dokumen kependudukan lengkap dan terkini. Peningkatan penggunaan layanan daring oleh warga akan mempercepat proses administrasi dan mendukung tujuan GISA.

Partisipasi dan Umpan Balik: Berikan masukan dan umpan balik kepada pihak Dukcapil terkait pengalaman layanan. Partisipasi aktif (misalnya, menghadiri sosialisasi, mengikuti petunjuk online) akan membantu pemerintah menyesuaikan layanan dengan kebutuhan riil masyarakat.

### **5.1.3 Kepada Peneliti Selanjutnya**

Eksplorasi Lebih Lanjut: Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan studi dengan meneliti implementasi GISA dan Dynamic Governance di kabupaten/kota lain untuk perbandingan, atau menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur dampak program secara statistik.

Variasi Fokus: Disarankan melakukan penelitian mendalam terhadap aspek tertentu seperti efektivitas platform digital, evaluasi kepuasan pengguna, atau analisis biaya-manfaat GISA elektronik. Penelitian longitudinal juga bermanfaat untuk melihat keberlanjutan dampak program dari waktu ke waktu.

