

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis menggunakan kerangka E-Government Maturity Model (EGMM), tingkat kematangan Domain Layanan SPBE pada SIPAKDE di Kapanewon Depok berada pada Level 3 (Terdefinisi). Pada level ini, layanan telah terdigitalisasi dan dapat diakses secara daring oleh masyarakat, didukung oleh keberadaan standar operasional prosedur serta infrastruktur teknis yang memadai. Namun, layanan belum memenuhi karakteristik Level 4 (Terpadu dan Terukur) karena integrasi lintas sistem belum dilakukan secara interoperabel dan otomatis, serta mekanisme monitoring dan evaluasi kinerja belum berbasis indikator kuantitatif yang terdokumentasi secara sistematis.

Temuan ini menunjukkan bahwa implementasi SPBE pada Domain Layanan di tingkat kapanewon telah mencapai tahap operasional yang terstruktur, tetapi belum sepenuhnya terintegrasi dan berbasis manajemen kinerja. Kontribusi utama penelitian ini terletak pada pengukuran tingkat kematangan layanan secara sistematis menggunakan kerangka EGMM pada level pemerintahan kapanewon yang masih relatif jarang dikaji. Penelitian ini memberikan gambaran empiris mengenai posisi kematangan layanan serta faktor-faktor yang memengaruhi pencapaian level, sehingga dapat menjadi dasar evaluasi dan penguatan tata kelola layanan digital di tingkat operasional pemerintahan daerah.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tingkat kematangan Domain Layanan SPBE pada SIPAKDE di Kapanewon Depok yang berada pada Level 3 (Terdefinisi), maka beberapa saran strategis untuk mendorong pencapaian Level 4 (Terpadu dan Terukur) adalah sebagai berikut:

1. Pengembangan Integrasi Data Berbasis API dengan Sistem Kabupaten

Untuk mencapai karakteristik “Terpadu”, SIPAKDE perlu dikembangkan dengan mekanisme pertukaran data berbasis *Application Programming Interface* (API) yang memungkinkan sinkronisasi otomatis dengan sistem administrasi kependudukan di tingkat kabupaten melalui koordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman.

Integrasi ini akan mengurangi proses verifikasi manual, meningkatkan konsistensi data, serta mempercepat alur layanan secara real-time.

2. Penyusunan dan Implementasi *Service Level Agreement* (SLA)

Untuk memenuhi aspek “Terukur”, perlu ditetapkan standar waktu penyelesaian layanan yang terdokumentasi dalam bentuk *Service Level Agreement* (SLA), misalnya:

- a) Batas waktu maksimal verifikasi berkas
- b) Target penyelesaian layanan per jenis permohonan
- c) Standar respons terhadap aduan

SLA ini harus dipublikasikan secara transparan dan dimonitor secara berkala.

3. Pengembangan Dashboard Monitoring Kinerja Layanan

SIPAKDE perlu dilengkapi dengan dashboard internal yang menampilkan:

- a) Jumlah permohonan masuk
- b) Rata-rata waktu penyelesaian
- c) Tingkat layanan selesai tepat waktu
- d) Jumlah aduan dan tingkat penyelesaiannya

Dashboard ini berfungsi sebagai instrumen pengambilan keputusan berbasis data dan mendukung evaluasi berkelanjutan.

4. Integrasi Mekanisme Survei Kepuasan Pengguna Secara Otomatis

Untuk memperkuat evaluasi layanan, sistem dapat menambahkan fitur survei kepuasan digital yang muncul otomatis setelah layanan selesai

diproses. Data survei tersebut dapat diolah menjadi indikator kinerja layanan dan menjadi dasar perbaikan berkelanjutan.

5. Penguatan *Roadmap* Pengembangan Sistem Secara Bertahap

Pemerintah kapanewon perlu menyusun *roadmap* pengembangan SIPAKDE berbasis tahapan kematangan, yang secara eksplisit menargetkan pencapaian Level 4 dalam jangka waktu tertentu. Roadmap tersebut mencakup:

- a) Tahap integrasi sistem
- b) Tahap penguatan monitoring
- c) Tahap optimalisasi berbasis data

Dengan pendekatan bertahap, pengembangan tidak bersifat reaktif, tetapi terencana dan terukur.

Dengan implementasi langkah-langkah tersebut, diharapkan SIPAKDE tidak hanya berfungsi sebagai platform layanan digital, tetapi berkembang menjadi sistem layanan publik yang terintegrasi, terukur, dan berorientasi pada peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan berbasis elektronik secara berkelanjutan.