

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa Disdukcapil Kota Surakarta belum sepenuhnya berhasil menerapkan lima prinsip *Agile Governance* pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman sesuai dengan teori Luna et al. (2015) diantaranya sebagai berikut:

1. *Good enough governance*

Disdukcapil Kota Surakarta telah menyediakan lima belas jenis layanan melalui aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan *online* melalui aplikasi juga memberikan dampak positif bagi petugas operator yakni peningkatan konsentrasi kerja. Selain itu, dampak positif juga dirasakan oleh sebagian besar pengguna yakni kemudahan akses pelayanan, efisiensi waktu dan hemat biaya.

2. *Human focused*

Masyarakat telah berpartisipasi aktif dalam penggunaan aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman. Disdukcapil Kota Surakarta juga telah menyediakan berbagai kanal layanan aduan melalui aplikasi maupun *website* Disdukcapil Kota Surakarta sebagai salah satu bentuk dukungan terhadap keterbukaan masyarakat dalam menyampaikan *feedback* terkait pelayanan secara *online* melalui aplikasi.

3. *Based on quick wins*

Dalam aspek kecepatan dan ketepatan, Disdukcapil Kota Surakarta telah memberikan pelayanan *online* melalui aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman secara cepat dan tepat waktu sesuai dengan SOP yang berlaku. Terkait dengan aspek kesuksesan merujuk pada pencapaian prestasi pada penggunaan aplikasi. Dalam hal ini, aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman belum pernah meraih prestasi atau penghargaan secara khusus sejak pertama kali aplikasi tersebut diluncurkan.

4. *Systematic and adaptive approach*

Disdukcapil Kota Surakarta telah memiliki proses pelayanan secara *online* melalui aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman yang terstruktur secara sistematis. Sistem pelayanan secara *online* pada aplikasi tersebut juga dinilai telah adaptif oleh sebagian besar pengguna aplikasi.

5. *Simple design and continuous refinement*

Bagi sebagian besar pengguna, tampilan aplikasi sudah cukup sederhana. Akan tetapi, bagi kalangan tertentu seperti bagi kalangan yang gaptek dan lanjut usia, tampilan aplikasi dinilai masih belum sederhana. Aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman telah mengalami pengembangan versi sebanyak dua kali dan yang paling sering dilakukan yakni pengembangan isi aplikasi terkait dengan permasalahan error.

Adapun faktor yang mendukung keberhasilan penerapan prinsip *Agile Governance* pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman yaitu Sumber Daya Manusia (SDM) yang berkompeten, sistem dibuat langsung oleh ahlinya, pengawasan kinerja oleh pimpinan, dan kepatuhan masyarakat. Sementara itu, terdapat tiga faktor yang menghambat penerapan prinsip *Agile Governance* pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman yaitu landasan hukum yang berlaku, komunikasi dan kurangnya kesadaran pemerintah akan pentingnya penilaian kinerja aplikasi.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan oleh Disdukcapil Kota Surakarta dalam rangka meningkatkan penerapan prinsip *Agile Governance* pada aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman diantaranya yaitu:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dapat mengadakan rapat evaluasi secara rutin dengan tim pengembang aplikasi yakni APEKSI untuk memperbaiki pola komunikasi yang buruk, sehingga Disdukcapil Kota Surakarta dapat memberikan arahan mengenai kebutuhan perbaikan dan pengembangan aplikasi dengan lebih mudah dan jelas. Dengan demikian, harapannya APEKSI dapat melakukan tindak lanjut perbaikan dengan segera.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta dapat menentukan dan menetapkan *Key Performance Indicator* (KPI) aplikasi Dukcapil Dalam Genggaman sebagai salah satu bentuk pedoman kerja agar

dapat memperkuat komitmen pemerintah dalam melakukan perbaikan pelayanan secara *online* melalui aplikasi dan menciptakan performa aplikasi yang optimal, sehingga aplikasi mampu mencapai prestasi yang diharapkan dan memiliki keunggulan tersendiri yang dapat dibanggakan.