

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu mengenai “Evaluasi Kebijakan SPBE pada Aplikasi Wargaku di Kota Surabaya”, yang diukur berdasarkan enam kriteria evaluasi, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas

Setelah melakukan penelitian dapat dikatakan bahwa penerapan kebijakan SPBE pada aplikasi Wargaku sudah berjalan efektif. Hal ini dilihat dari kesesuaian aplikasi Wargaku dengan tujuan dibentuknya kebijakan. Aplikasi Wargaku sudah sesuai dengan tujuan awal kebijakan yaitu efektif, efisien, dan pelayanan yang terpadu. Dari sisi efektif dan efisien yaitu aplikasi Wargaku memenuhi kriteria interaktif dan informatif. Kemudian layanan yang terpadu dilihat dari aplikasi Wargaku kolaboratif yaitu memberikan beberapa layanan yang terintegrasi agar mencapai tujuannya yaitu *mobile friendly*. Kemudian dilihat dari pemantuan/*monitoring*, aplikasi Wargaku dilakukan pengawasan setiap bulannya dan dilakukannya pembaruan seperti aktivasi *tools*. Dari pernyataan tersebut maka disimpulkan bahwa indikator efektivitas pada evaluasi SPBE pada aplikasi Wargaku sudah baik.

2. Efisien

Efisien evaluasi SPBE pada aplikasi Wargaku dilihat dari efisiensi sumber daya seperti sumber daya manusia, alat penunjang/*machine*, dan *methods*, modal serta waktu. Dilihat dari sumber daya manusia yang ada di Dinas Komunikasi dan

Informatika Kota Surabaya sudah cukup memadai yaitu terdapat empat orang yang melakukan pengelolaan aduan melalui aplikasi Wargaku. Meskipun demikian, menurut ahli E-Government sumber daya manusia jika dilihat dari sisi Pemkot akan sedikit rumit karena perlu adanya pertukaran data. Sehingga sumber daya manusia pada point ini disimpulkan cukup baik. Kemudian pada point metode, yang dilakukan juga sudah baik karena adanya monitoring dan evaluasi bulanan. Selanjutnya dari sisi anggaran masih perlu biaya yang dikeluarkan seperti *google maps*, pengadaan server dan OTP untuk operasional aplikasi Wargaku. Meskipun demikian biaya yang dianggarkan sudah cukup sehingga dapat dikatakan baik. Dan untuk efisiensi waktu, pelayanan melalui aplikasi Wargaku sudah sangat baik dilihat dari respon masyarakat yang melakukan pengaduan melalui aplikasi Wargaku. sehingga, dari hasil dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan yaitu penerapan kebijakan SPBE pada aplikasi Wargaku sudah baik.

3. Kecukupan

Dari hasil, kecukupan aplikasi Wargaku untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memberikan akses yang mudah maka sudah sesuai dengan yang dibutuhkan. Melalui aplikasi Wargaku masyarakat tidak perlu datang ke kantor sehingga bisa melakukan pengaduan melalui aplikasi tanpa batas ruang dan waktu serta dapat diselesaikan dengan cepat. Dari hasil tersebut maka aplikasi Wargaku sudah bisa menjadi layanan yang efektif dan efisien. Kemudian aplikasi Wargaku juga tanggap dan cepat dalam menyelesaikan aduan sehingga memberikan pelayanan yang berkualitas, selain itu juga mewujudkan tata kelola

pemerintahan yang bersih karena tidak ada pungutan biaya yang diberikan. Dari sisi transparan aplikasi Wargaku terdapat pelayanan yang dapat memonitoring aduan yang ditindaklanjuti. Meskipun demikian, masih terdapat hambatan yaitu untuk melakukan *reset* password. Dari hasil, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu aplikasi Wargaku telah cukup mampu untuk mencapai tujuan kebijakan SPBE. Kemudian pada point *adequacy* atau kecukupan, untuk mendukung hasil aplikasi Wargaku sudah sesuai dengan tujuan maka melalui aplikasi Wargaku sudah banyak masyarakat yang melakukan pengaduannya melalui aplikasi ini. Sehingga dapat dikatakan sudah baik. Dari hasil maka dapat disimpulkan kecukupan aplikasi Wargaku untuk memenuhi kebutuhan sudah baik.

4. Perataan

Setelah melakukan penelitian, sarana/prasarana dan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya telah cukup merata dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat pengguna aplikasi Wargaku meskipun belum bisa diakses melalui ios. Namun untuk mengatasi hal tersebut diskominfo telah memberikan solusi media lainnya untuk melakukan pengaduan yaitu melalui web media center. Kemudian untuk kemudahan akses dikatakan sudah baik dan tidak ada kendala. Sehingga sarana prasarana dan kemudahan akses pada point ini dapat ditarik kesimpulan yaitu sudah baik. Selanjutnya, sosialisasi yang dilakukan Diskominfo Kota Surabaya sudah disosialisasikan secara merata melalui media *online* dan *offline*. Namun masyarakat mengatakan bahwa sosialisasi yang diberikan belum merata karena masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui aplikasi Wargaku. Hal ini

terjadi bisa saja karena masyarakat yang kurang *update* informasi mengenai layanan yang diberikan pemerintah. Namun, Diskominfo Kota Surabaya sudah mensosialisasikan dengan baik meskipun masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui aplikasi ini. Dari hasil tersebut maka dikatakan sosialisasi aplikasi Wargaku cukup baik. Sehingga perataan sarana prasarana dan kemudahan mengakses serta sosialisasi pada aplikasi Wargaku dapat disimpulkan yaitu sudah baik.

5. Responsivitas

Dari hasil penelitian, peneliti tidak mendapatkan respon negatif mengenai penerapan kebijakan SPBE pada aplikasi Wargaku, hal ini karena masyarakat merasa bahwa aplikasi Wargaku sudah sesuai dengan kebutuhannya yang dapat dilihat dari respon positif kepuasan masyarakat. Dengan adanya pelaksanaan aplikasi Wargaku, masyarakat sudah merasa puas dan terbantu karena masyarakat mendapatkan wadah untuk dapat berinteraksi dengan OPD terkait untuk memberikan saran masukan maupun kritik yang ingin disampaikan. Selain itu masyarakat merasa puas karena pelayanan yang diberikan cepat dan tepat. Kemudian terdapat respon mengenai sosialisasi aplikasi Wargaku supaya lebih digencarkan lagi dengan tujuan agar masyarakat mengetahui aplikasi Wargaku. dari pernyataan tersebut dapat disimpulkan responsivitas masyarakat terhadap aplikasi Wargaku sudah sangat baik.

6. Ketepatan

Dari hasil penelitian, kebijakan SPBE pada aplikasi Wargaku sangat bermanfaat bagi pihak diskominfo maupun masyarakat. Hal ini karena melalui aplikasi

Wargaku sudah bisa memberikan pelayanan secara *online* dengan respon yang cepat dan tanggap sehingga dapat menghemat waktu, memberikan wadah untuk berkomunikasi dengan pihak OPD tanpa adanya pungutan biaya, kemudian masyarakat tidak perlu mencari OPD mana yang dituju untuk aduan yang ingin disampaikan karena pada aplikasi Wargaku secara otomatis akan muncul dan bisa dipilih. Dari hasil tersebut keberhasilan SPBE pada aplikasi Wargaku di Kota Surabaya sudah mampu mencapai tujuan karena memberikan pelayanan berbasis elektronik kepada masyarakat dengan mudah. Sehingga disimpulkan ketepatan kebijakan SPBE pada aplikasi Wargaku sudah baik

Berdasarkan kesimpulan, maka indikator efektif, efisien, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan dapat disimpulkan sudah baik dan dikatakan bahwa keberhasilan SPBE pada aplikasi Wargaku di Kota Surabaya sudah mampu mencapai tujuan. Meskipun demikian pada indikator kecukupan masih perlu adanya perbaikan seperti kemudahan masyarakat untuk melakukan *reset* password dan pada indikator perataan, sosialisasi yang dilakukan sudah baik namun masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui aplikasi ini sehingga perlu digencarkan lagi agar sebagian besar masyarakat Kota Surabaya mengetahui aplikasi Wargaku. Jadi berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan keberhasilan kebijakan SPBE pada aplikasi Wargaku di Kota Surabaya sudah baik meskipun perlu adanya perbaikan yang dilakukan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan dalam penelitian ini, maka penulis dapat memberikan saran terkait Evaluasi Kebijakan

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Aplikasi Wargaku di Kota Surabaya yaitu:

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya agar dapat lebih memperhatikan kendala yang dialami masyarakat pada kualitas aplikasi Wargaku agar aplikasi Wargaku dapat berjalan dengan sangat baik.
2. Sosialisasi yang perlu digencarkan lagi dengan memberitahu bahwa aplikasi Wargaku bukanlah media untuk melakukan pengaduan saja namun terdapat layanan lainnya yang sudah terintegrasi dan dapat diakses melalui aplikasi Wargaku. Hal ini memiliki tujuan agar masyarakat generasi muda dan tua bisa mengetahui aplikasi Wargaku yang sudah berjalan dengan baik ini.