

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan mengenai elemen sukses *e-government* Si Cakman dalam mewujudkan kepastian layanan di Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Sidoarjo menggunakan tiga elemen dari hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* dalam Indrajit (2016), maka dapat disimpulkan bahwa:

##### 1. *Support*

Pada elemen *support* menunjukkan bahwa terdapat kesungguhan dari pihak instansi, dalam hal ini adalah Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Sidoarjo dalam menerapkan konsep *e-government* melalui penerapan Si Cakman. Visi dan misi yang jelas dalam penerapan Si Cakman serta diadakannya sosialisasi secara menyeluruh telah dilaksanakan dengan baik, namun hasil penelitian menunjukkan kurangnya dukungan dari sisi kebijakan. Di mana Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Sidoarjo belum memiliki regulasi yang secara spesifik mengatur mengenai operasional Si Cakman seperti standar pelayanan. Kurangnya standarisasi dapat menjadi tantangan dalam penerapan *e-government* yang dapat berpotensi mengakibatkan kegagalan

##### 2. *Capacity*

Pada elemen *capacity*, Lembaga Pemasarakatan Kelas IIA Sidoarjo menunjukkan kondisi yang kurang baik pada sub fokus ketersediaan sumber daya

finansial dan ketersediaan sumber daya manusia. Dalam penerapan Si Cakman, walaupun tidak membutuhkan anggaran yang besar, namun Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo belum menetapkan anggaran khusus yang dialokasikan untuk Si Cakman. Sedangkan pada sub fokus ketersediaan sumber daya manusia, Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo masih mengalami tantangan kurangnya petugas yang ada dalam tim kunjungan layanan saat pelayanan kunjungan tatap muka diselenggarakan dan belum adanya petugas yang ditunjuk sebagai operator Si Cakman, hal ini mengakibatkan terdapat beberapa petugas yang harus mengambil alih beberapa pekerjaan sekaligus, sehingga berdampak pada kurang maksimalnya penyelenggaraan layanan Si Cakman.

### 3. *Value*

Pada elemen *value* menunjukkan hasil yang baik, penerapan Si Cakman dapat memberikan manfaat, dampak positif, dan perubahan yang signifikan bagi seluruh pihak terkait, baik bagi Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo sebagai penyedia layanan maupun kepada masyarakat dan warga binaan selaku pengguna layanan. Diantaranya adalah meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja petugas dalam penyampaian informasi status barang titipan, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kepada masyarakat, mewujudkan kepastian layanan, memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi, serta meminimalisir gangguan keamanan dan ketertiban dalam pelaksanaan pelayanan penitipan barang/makanan untuk warga binaan.

Berdasarkan pemaparan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan *e-government* Si Cakman dalam mewujudkan kepastian layanan di Lembaga

Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo yang dianalisis menggunakan kerangka elemen sukses pengembangan *e-government* hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* dalam Indrajit (2016) dapat dikatakan berjalan cukup sukses. Beberapa aspek menunjukkan hasil yang masih kurang, hal tersebut menjadi tantangan bagi Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo yang perlu perhatian khusus agar penyelenggaraan *e-government* melalui Si Cakman dapat berjalan dengan optimal.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai penerapan *e-government* Si Cakman dalam mewujudkan kepastian layanan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo yang dianalisis dengan teori elemen sukses pengembangan *e-government* berdasarkan hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* dalam Indrajit (2016), maka dapat dirumuskan beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan instansi dalam melakukan perbaikan agar Si Cakman dapat berjalan dengan optimal, yaitu:

1. Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Sidoarjo perlu memperkuat sisi kebijakan dalam penerapan *e-government* dengan merumuskan regulasi yang secara spesifik mengatur mengenai operasional Si Cakman yang berisi tata cara, standar dan prosedur seperti standar pelayanan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan yang wajib ditaati oleh penyelenggara dan penerima layanan;
2. Perlunya penyusunan anggaran khusus untuk operasional Si Cakman yang tidak hanya terbatas pada pemeliharaan rutin, agar dapat memastikan

keberlanjutan sistem dan meningkatkan kecepatan dalam merespon kebutuhan yang muncul sewaktu-waktu; dan

3. Mempertimbangkan penambahan petugas dalam tim layanan kunjungan serta menunjuk dan menetapkan operator Si Cakman agar setiap petugas lebih fokus dengan kewajiban dan tugasnya masing-masing.