

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis mengenai evaluasi inovasi aplikasi E-Peken Kota Surabaya dengan menggunakan lima tahapan model evaluasi *e-government* dari United Nations, dapat disimpulkan sejauh mana inovasi tersebut telah diterapkan secara efektif dalam mendukung pelaku UMKM dan pelayanan publik digital yakni sebagai berikut:

a. *Emerging* (Tahap Permulaan)

Pada tahap *emerging*, E-Peken telah menyediakan informasi dasar mengenai produk UMKM seperti katalog barang dan deskripsi toko. Namun, sistem masih sangat terbatas dan bersifat satu arah. Fitur interaktif dan sistem pendukung digital seperti registrasi mandiri, petunjuk teknis, atau layanan pelanggan belum tersedia. Aplikasi juga belum dilengkapi struktur layanan dasar yang mendukung digitalisasi secara menyeluruh.

b. *Enhanced* (Tahap Pengayaan)

Pada tahap *enhanced*, E-Peken mulai menyajikan konten yang lebih kaya dan terstruktur, seperti kategori produk dan informasi lokasi penjual. Namun, secara teknis aplikasi masih menghadapi kendala seperti kesulitan login, navigasi yang tidak responsif, dan minimnya panduan pengguna. Tidak ada sistem komunikasi pengguna seperti *feedback form*, sehingga belum mendukung akses layanan yang optimal.

c. *Interactive* (Tahap Interaktif)

Aplikasi E-Peken belum sepenuhnya menyediakan kanal komunikasi dua arah. Interaksi antara penjual dan pembeli masih dilakukan secara manual melalui *platform* eksternal seperti WhatsApp. Belum tersedia fitur umpan balik, *live chat*, atau formulir pengaduan dalam aplikasi, menunjukkan bahwa komunikasi digital belum difasilitasi secara formal dalam sistem E-Peken.

d. *Transactional* (Tahap Transaksi)

Aplikasi E-Peken belum mendukung transaksi digital secara penuh. Pengguna harus melakukan pembayaran dan konfirmasi pembelian secara manual, biasanya melalui *transfer* bank atau komunikasi langsung. Aplikasi tidak menyediakan fitur *checkout*, pelacakan pesanan, atau sistem pembayaran digital, yang membuat transaksi tidak efisien dan berpotensi tidak transparan..

e. *Connected* (Tahap Terintegrasi)

Pada tahap ini, E-Peken belum memiliki integrasi lintas instansi atau interoperabilitas data yang dibutuhkan untuk pelayanan publik digital yang menyeluruh. Aplikasi tidak terkoneksi dengan sistem pembayaran, logistik, atau data administrasi UMKM dari OPD lain. Tidak tersedia *dashboard* analitik, sistem pelaporan otomatis, atau pertukaran data antarlembaga, sehingga aplikasi belum mendukung sinergi layanan secara digital.

Berdasarkan evaluasi lima tahap model *e-government* dari United Nations, aplikasi E-Peken Kota Surabaya masih berada pada transisi dari tahap *enhanced* menuju *interactive*, namun belum mencapai tahap *transactional* maupun

connected. Aplikasi telah menyediakan informasi produk secara digital, tetapi belum mendukung interaktivitas pengguna, transaksi daring, atau integrasi sistem lintas instansi. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan *e-government* berbasis ekonomi digital pada E-Peken belum sepenuhnya optimal dalam mendorong efisiensi layanan publik dan pemberdayaan UMKM secara digital.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah diulas sebelumnya, maka peneliti dapat memberikan saran yang dapat dijadikan acuan ataupun referensi bagi pemangku kepentingan (*stakeholders*) dan penelitian selanjutnya untuk peningkatan implementasi *e-government* pada aplikasi E-Peken sebagai berikut:

1. Pemkot Surabaya perlu meningkatkan infrastruktur teknis dan *server* agar aplikasi dapat berjalan stabil dan mendukung fitur berbasis waktu nyata serta layanan mandiri.
2. Dalam aplikasi E-Peken diperlukan interoperabilitas antar instansi di mana integrasi sistem E-Peken dengan sistem milik dinas lain melalui API dan standar pertukaran data terbuka (*open standard*) agar pelayanan publik lebih cepat, efisien, dan minim duplikasi data.
3. Peningkatan fitur transaksi otomatis dengan membangun sistem pembayaran terintegrasi, konfirmasi otomatis, serta pelacakan transaksi berbasis aplikasi agar pelaku UMKM dan pelanggan mendapatkan pengalaman digital penuh. Selain itu, juga perlu menambahkan fitur *live chat*, *help center*, dan *chatbot*

untuk membantu pengguna secara langsung serta meningkatkan *user experience* aplikasi E-Peken.

4. Pemkot Surabaya perlu memberikan pelatihan kepada pelaku UMKM agar mereka tidak hanya mampu menggunakan aplikasi, tetapi juga memahami prinsip dasar keamanan data, pemasaran digital, dan pengelolaan toko daring.