

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Implementasi Aplikasi WargaKu Surabaya sebagai wujud dari inovasi pelayanan publik demi mewujudkan pelayanan publik yang professional dan berkualitas serta mampu menjawab berbagai kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien telah diterapkan dengan menghadapi berbagai keberhasilannya maupun kendala. Adapun poin-poin yang dapat disimpulkan ialah sebagai berikut:

2. Pada indikator standar dan tujuan kebijakan, pada dasarnya implementasi dari aplikasi WargaKu memiliki tujuan dan standar yang jelas. Dimana tujuannya ialah untuk mempermudah proses dan alur pelayanan publik yang dapat memfasilitasi berbagai kebutuhan warga Surabaya serta sebagai wadah aduan dan penyampaian aspirasi publik dengan lebih efektif dan efisien yang merujuk pada peraturan nasional, yaitu UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dan Perwali Surabaya Nomor 45 Tahun 2022 tentang SPBE, dapat disimpulkan bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab hukum dan moral dalam menyediakan mekanisme pengaduan publik yang responsif dan transparan.
3. Diketahui dari aspek sumber daya manusia pada Diskominfo Kota Surabaya pada dasarnya sudah memiliki pembagian tupoksi yang jelas melalui 4 elemen SDM yang mengelola aplikasi WargaKu Surabaya, meliputi pembina, pengarah, pelaksana dan admin. Masing-masingnya memiliki anggota

didalamnya yang juga akan membantu pelaksanaan proses pengelolaan implementasi aplikasi WargaKu. Namun pada wilayah Kecamatan, diketahui sumber daya manusianya dapat dikatakan kurang memahami aplikasi ini secara keseluruhan dan mendetil karena pihak Kecamatan hanya meminta warga untuk mengikuti alur dari aplikasi WargaKu tanpa adanya sosialisasi atau penjelasan lebih lanjut. Secara finansial, aplikasi WargaKu mendapatkan sumber daya keuangan yang dijamin melalui APBD. Dan ditinjau dari sumber daya waktu, sudah ditetapkan SOP terkait dengan waktu respon yang harus dipenuhi oleh para implementor untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Namun ternyata masih banyak aduan dan permintaan pelayanan publik yang belum terpenuhi di rentang waktu yang sudah ditetapkan.

4. Dari hasil penelitian, indikator khas dari agen pelaksana tetap tidak fleksibel. Sifat agen pelaksana yang tidak fleksibel terlihat jelas dalam menangani isu-isu yang berkaitan dengan pengembangan aplikasi WARGAKU, yang dimaksudkan sebagai platform untuk integrasi dan interaksi antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. Inisiatif ini dinilai masih belum memiliki proses atau kerangka kerja yang berkembang dengan baik untuk memberikan manfaat pelayanan publik, sehingga Diskominfo Kota Surabaya hanya bertanggung jawab atas segala pengaduan pelayanan publik. Birokrasi yang rumit menghambat tercapainya pelayanan publik yang efektif dan efisien karena kurangnya integrasi antar pemangku kepentingan terkait.

5. Hubungan antar organisasi pelaksana berdasarkan hasil penelitian ditemukan belum berjalan cukup baik. Karena antar organisasinya masih kekurangan komunikasi dan koordinasi yang baik sehingga menyebabkan potensi terjadinya miskomunikasi yang mengganggu proses pelayanan publik dan respon atas pengaduan melalui aplikasi WargaKu Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam membangun kerjasama yang baik antar organisasi sehingga perwujudan pelayanan publik yang maksimal dapat terwujud.
6. Kondisi sosial, ekonomi, dan politik pada warga Surabaya pada dasarnya beragam, namun yang menjadi perhatian bagi pihak Diskominfo ialah kurangnya pemahaman warga Surabaya akan *gadget* atau *smartphone* yang menyebabkan pemahaman terhadap fitur fitur aplikasi WargaKu juga kurang. Dengan kurangnya pemahaman tentu menyebabkan tambahan kendala dalam perwujudan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi WargaKu. Selain itu juga karena aplikasi WargaKu yang hanya bisa diunduh atau hanya didukung pada perangkat android membuat sejumlah warga Surabaya mengalami kesulitan karena banyak warga Surabaya yang juga sudah menggunakan *gadget* berbasis iOS.
7. Indikator disposisi implementer pada penelitian ini menunjukkan bahwa pihak Diskominfo sudah menunjukkan kualitasnya dalam ketepatan, kecepatan, sikap pelaksana dalam memproses dan menindaklanjuti aduan yang masuk melalui aplikasi WargaKu melalui sejumlah tindakan yang telah ditetapkan pada SOP pelaksanaan implementasi Aplikasi WargaKu Surabaya.

5.2 Saran

Dengan sejumlah keberhasilan dan kendala yang telah diidentifikasi peneliti melalui penelitian ini, maka disarankan bagi *stakeholders* yang terlibat untuk dapat lebih meningkatkan komunikasi, integrasi, dan transparansi sehingga perwujudan inovasi pelayanan publik yang efektif dan efisien melalui aplikasi WargaKu dapat dilakukan secara maksimal. Dengan telah memiliki tujuan yang pasti serta acuan pelaksanaan kebijakan pelayanan publik melalui aplikasi WargaKu diharapkan inovasi ini dapat terus dikembangkan dengan memaksimalkan UI/UX yang ada di aplikasi WargaKu sehingga semakin memudahkan masyarakat khususnya warga Surabaya untuk mendapatkan pelayanan publik yang professional dan prima dari pelayan publik dan aspirasi warga pun dapat tersampaikan dengan baik dan cepat.