

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan mengenai elemen sukses penerapan *e-government* melalui aplikasi *Customer Information System* (CIS) di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menggunakan tiga elemen sukses hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2016) maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Support* (Dukungan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam penerapan aplikasi CIS)

Dukungan yang diberikan oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam menerapkan aplikasi *Customer Information System* (CIS) dibuktikan dengan, disetujuinya penerapan aplikasi CIS sebagai salah satu kunci PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam mencapai visi dan misinya. Regulasi pada penerapan aplikasi CIS belum memiliki regulasi secara khusus yang mengatur secara rinci dalam satu regulasi tunggal, namun dapat ditarik pada beberapa payung hukum yang mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Peraturan Walikota Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 tentang Pengelolaan dan Penyediaan Air Minum PDAM Surya Sembada. Sosialisasi dilakukan kepada staf yang bertanggung jawab dalam mengoperasikan aplikasi CIS dan sosialisasi kepada masyarakat melalui saluran komunikasi mulai dari media sosial, reklame dan flayer secara berkelanjutan. Namun demikian pengguna CIS masih tergolong rendah dan sosialisasi yang belum

maksimal karena rendahnya literasi digital, keterbatasan perangkat dan resistensi masyarakat terhadap teknologi.

2. *Capacity* (Kemampuan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam penerapan aplikasi CIS)

Kemampuan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam mengimplementasikan aplikasi CIS tercermin dari adanya alokasi anggaran tahunan yang secara rutin digunakan untuk pemeliharaan serta pengembangan sistem. Infrastruktur teknologi informasi juga telah tersedia dengan cukup baik, ditandai oleh ketersediaan perangkat komputer dan jaringan internet yang stabil guna menunjang kelancaran operasional CIS. Namun demikian, dari sisi sumber daya manusia, meskipun telah ada programmer khusus yang bertanggung jawab terhadap pengoperasian aplikasi, jumlah tenaga tersebut masih terbatas sehingga berpotensi menimbulkan kendala dalam kapasitas internal, khususnya pada pengelolaan aspek teknis aplikasi.

3. *Value* (Manfaat penerapan aplikasi CIS)

Pada penerapan aplikasi *Customer Information System* (CIS) di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memberikan manfaat besar baik bagi perusahaan maupun masyarakat. Bagi PDAM, CIS dapat meningkatkan efisiensi, efektivitas, akurasi data, transparansi, serta peningkatan kepercayaan publik terhadap PDAM selaku penyelenggara layanan. Sementara itu, bagi masyarakat, aplikasi ini mempermudah akses layanan, pembayaran, dan pengaduan secara digital yang lebih praktis dan fleksibel. Namun, kendala pada aspek kecepatan dan ketepatan pelayanan berupa keterlambatan tindak lanjut terhadap laporan pengaduan yang

diajukan melalui aplikasi sehingga keberhasilan CIS sangat bergantung pada keandalan teknis dan kecepatan responsivitas serta ketelitian.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi CIS di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang dianalisis menggunakan hasil kajian dan riset *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2016) menunjukkan hasil yang belum sepenuhnya optimal. Hal ini dikarenakan masih ditemukan kendala dalam aspek sosialisasi yang kurang merata adanya kendala berupa keterlambatan tindak lanjut terhadap laporan yang diajukan melalui aplikasi serta keterbatasan jumlah staf yang bertanggung jawab dalam pengoperasian aplikasi CIS sehingga menjadikan sebuah tantangan bagi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang memerlukan perhatian secara khusus guna memastikan penerapan *e-government* melalui aplikasi CIS berjalan optimal.

5.2 Saran

Mengacu pada kesimpulan di atas mengenai penerapan *e-government* melalui aplikasi CIS yang dianalisis dengan teori elemen sukses *e-government* hasil kajian *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2016), terdapat sejumlah saran yang disampaikan sebagai bahan pertimbangan instansi dalam melakukan perbaikan agar aplikasi CIS berjalan lebih optimal, antara lain:

1. PDAM Surya Sembada perlu memperkuat strategi sosialisasi CIS agar lebih efektif dan merata, baik melalui media digital maupun kegiatan langsung di lapangan, terutama ditujukan bagi kalangan lanjut usia serta masyarakat yang memiliki akses teknologi terbatas. Di samping itu, diperlukan regulasi yang lebih khusus dan terperinci mengenai CIS sebagai dasar hukum yang

jelas dalam menjamin keberlanjutan serta menjamin kepastian hukum yang harus dipatuhi baik oleh penyelenggara maupun penerima layanan.

2. Alokasi anggaran yang ditujukan untuk CIS perlu dipertahankan secara konsisten dan ditingkatkan pada aspek pengembangan sistem, termasuk pembaruan fitur dan peningkatan kualitas keamanan data. Dari sisi sumber daya manusia, PDAM disarankan menambah jumlah programmer atau menyiapkan tenaga cadangan (*back up*) agar risiko teknis dapat diminimalisasi. Peningkatan kapasitas teknis melalui pelatihan berkelanjutan juga penting dilakukan untuk memperkuat kompetensi SDM yang ada.
3. Untuk menjaga manfaat CIS agar terus dirasakan secara optimal oleh masyarakat, PDAM Surya Sembada perlu meningkatkan responsivitas pelayanan dengan mempercepat tindak lanjut pengaduan dan memperkuat keandalan teknis aplikasi melalui *maintenance* berkala. Penguatan fitur layanan juga dapat dilakukan dengan menyesuaikan kebutuhan pelanggan yang terus berkembang, peningkatan responsivitas dan ketelitian petugas diperlukan agar aplikasi dapat benar-benar mendukung percepatan pelayanan publik dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Sehingga CIS dapat menjadi aplikasi layanan publik yang relevan, andal, dan digunakan secara berkelanjutan.