

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Efektivitas Aplikasi Gresikpedia Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Gresik yang telah dibahas pada bagian sebelumnya, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menggunakan Model Efektivitas Program menurut Budiani (2007) yakni :

1. Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program dalam aplikasi Gresikpedia belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari dua indikator ketepatan sasaran program yakni sasaran peserta program dan pelaksanaan penyelenggaraan program. Sasaran program aplikasi Gresikpedia adalah masyarakat Kabupaten Gresik. Namun, partisipasi masyarakat dalam pengembangan aplikasi Gresikpedia hanya sebagai pengguna aktif tanpa keterlibatan yang lebih luas sebagai kontributor dalam pengembangan maupun peningkatan layanan aplikasi. Hal ini dibuktikan dengan penurunan pengunjung dan pengakuan masyarakat yang hanya menggunakan aplikasi ini untuk kebutuhan tertentu saja dan masyarakat tidak mengetahui kontribusi lain yang dapat dilakukan oleh masyarakat melalui aplikasi Gresikpedia. Pada pelaksanaan penyelenggaraan program, keterbatasan akses aplikasi Gresikpedia yang hanya dapat digunakan pada Android dengan syarat minimal spesifikasi tertentu juga menyebabkan tidak semua masyarakat dapat mengakses aplikasi Gresikpedisa. Namun, Diskominfo Kabupaten Gresik

dalam tahap pengembangan *Chatboth WhatsApp* dengan mengambil data dari aplikasi Gresikpedia, agar seluruh masyarakat dapat mengakses pelayanan publik dengan mudah.

2. Sosialisasi Program

Sosialisasi aplikasi Gresikpedia yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Gresik belum terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari dua indikator sosialisasi program yakni pelaksanaan sosialisasi program dan pemahaman masyarakat. Pelaksanaan sosialisasi aplikasi Gresikpedia oleh Diskominfo Kabupaten Gresik dilakukan pada tahun 2022-2024 dengan berfokus pada masyarakat muda seperti karang taruna, pelajar dan mahasiswa di beberapa wilayah Kabupaten Gresik. Namun, pada tahun 2025, sosialisasi tidak dilakukan secara offline kepada masyarakat karena adanya keterbatasan anggaran, sehingga Diskominfo Kabupaten Gresik melakukan sosialisasi melalui media sosial instargram, penyebaran poster, serta partisipasi dalam acara-acara lokal seperti Gresik *Job Fair*. Pemahaman masyarakat mengenai aplikasi Gresikpedia juga dirasa masih kurang karena berdasarkan hasil wawancara masyarakat banyak yang belum mengetahui adanya aplikasi Gresikpedia dan belum ada sosialisasi di tempat mereka. Masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi juga memerlukan video tutorial atau buku panduan agar dapat mengakses pelayanan publik pada aplikasi Gresikpedia.

3. Pencapaian Tujuan Program

Pencapaian tujuan dari program aplikasi Gresikpedia yang dilakukan oleh Diskominfo Kabupaten Gresik sudah terlaksana cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari dua indikator pencapaian tujuan program yakni tujuan dari pelaksanaan program dan faktor penghambat pelaksanaan program. Tujuan dari pelaksanaan program aplikasi Gresikpedia adalah untuk mempermudah masyarakat Kabupaten Gresik dalam mengakses pelayanan dan informasi publik serta menghindari dari adanya *phising* yang dapat membahayakan masyarakat terkhusus pada pelayanan publiknya. Kesiapan penyelenggaraan dapat berupa perencanaan yang matang dan sumber daya yang memadai. Diskominfo Kabupaten Gresik belum memiliki SDM untuk pemeliharaan perangkat android ketika mengalami kendala teknis, namun hal tersebut tidak menjadi masalah dikarenakan admin aplikasi Gresikpedia selalu melakukan monitoring aplikasi dan kendala pada aplikasi tidak mempengaruhi kepuasan masyarakat karena kendala teknis tidak berlangsung lama. Faktor penghambat dalam implementasi aplikasi Gresikpedia salah satunya rendahnya partisipasi OPD dan pasifnya peran ASN yang ditunjuk sebagai admin, namun hal tersebut diatasi dengan melakukan monev dengan para OPD setiap tahun untuk memastikan integrasi pelayanan publik melalui aplikasi Gresikpedia dapat bermanfaat untuk seluruh masyarakat.

4. Pemantauan Program

Kegiatan pemantauan program aplikasi Gresikpedia oleh Diskominfo Kabupaten Gresik sudah terlaksana cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari dua

indikator pemantauan program yakni kegiatan pemantauan program dan dampak yang timbul dari pelaksanaan program. Kegiatan pemantauan aplikasi Gresikpedia dilakukan dengan melakukan evaluasi bersama perwakilan seluruh OPD di Kabupaten Gresik dan beberapa perwakilan masyarakat yakni Karang Taruna setiap akhir tahun anggaran. Dampak yang timbul dari pelaksanaan program aplikasi Gresikpedia bagi pemerintah yakni peningkatan efisiensi dan transparansi pelayanan publik melalui integrasi layanan dalam satu *platform*, yang mendukung terciptanya pemerintahan berbasis teknologi informasi yang modern dan akuntabel. Bagi masyarakat dampak yang dirasakan yakni adanya kemudahan akses informasi dan layanan publik secara terpadu dalam satu aplikasi sehingga mengurangi waktu dan usaha dalam mengurus berbagai kebutuhan administrasi maupun informasi lokal. Walaupun terdapat dampak negatif bagi masyarakat seperti masyarakat diharuskan menginstal aplikasi lagi jika hendak mengurus SKCK, Diskominfo mengatasi hal tersebut dengan mengembangkan fitur *Chatboth WhatsApp* yang diambil dari data di aplikasi Gresikpedia agar dapat diakses dengan mudah oleh seluruh masyarakat.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebagai bentuk kontribusi pada penelitian ini yakni memberi saran. Secara keseluruhan pelaksanaan penerapan aplikasi Gresikpedia untuk meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Gresik Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Gresik telah terlaksana dengan sangat baik, adapun hal yang menjadi saran yang berkenaan

dengan efektifitas aplikasi Gresikpedia di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Gresik, yakni :

1. Diperlukan perluasan sosialisasi oleh Diskominfo Kabupaten Gresik dengan menggunakan berbagai media yang sedang digemari oleh masyarakat, seperti Instagram dan Tiktok agar masyarakat muda tertarik menggunakan aplikasi Gresikpedia.
2. Diperlukan adanya video tutorial dan buku panduan penggunaan aplikasi Gresikpedia khususnya pada pelayanan publik di media sosial Instagram dan buku panduan pada Website resmi Diskominfo Kabupaten Gresik.
3. Perlu adanya peningkatan partisipasi masyarakat yang lebih luas, dengan meluncurkan fitur *feedback* interaktif di aplikasi Gresikpedia untuk masukan dan saran pengguna, serta melibatkan masyarakat sebagai agen diseminasi melalui kompetisi konten media sosial Instagram atau Tiktok yang sedang digemari oleh masyarakat saat ini.
4. Perlunya dukungan yang konsisten dari Pemerintah Daerah Kabupaten Gresik agar aplikasi Gresikpedia dapat menjadi aplikasi utama pelayanan publik dan informasi publik yang akurat dan terpercaya untuk masyarakat Kabupaten Gresik.