

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian mengenai Penerapan *E-Government* pada Aplikasi Layanan Pengaduan Halo Mas Bup di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri, dapat disimpulkan bahwa penerapan e-government melalui aplikasi Halo Mas Bup telah dilaksanakan, namun belum sepenuhnya optimal. Penerapan tersebut telah mendukung penyelenggaraan pelayanan publik berbasis elektronik melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala pada elemen Support, *Capacity*, dan *Value* yang memengaruhi optimalisasi penyelenggaraan layanan.

1. Support telah dilaksanakan melalui komitmen Pemerintah Kabupaten Kediri dalam mendukung penyelenggaraan Halo Mas Bup, yang ditunjukkan dengan penetapan Halo Mas Bup 2.0 sebagai program prioritas dalam RPJMD Kabupaten Kediri Tahun 2025–2029, penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), pengembangan Halo Mas Bup 2.0, serta pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat.
2. *Capacity* telah dilaksanakan melalui penyediaan sumber daya manusia, dukungan anggaran, serta infrastruktur teknologi informasi yang mendukung operasional Halo Mas Bup. Pelaksanaan elemen *Capacity*

belum sepenuhnya optimal karena Halo Mas Bup belum memiliki alokasi anggaran yang berdiri sendiri, pengelolaan layanan masih bertumpu pada satu admin utama, serta masih ditemukan kendala teknis berupa *loading* dan *error* yang memengaruhi kelancaran operasional aplikasi.

3. *Value* telah dilaksanakan melalui manfaat yang dirasakan oleh pemerintah, organisasi perangkat daerah, dan masyarakat. Halo Mas Bup memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara elektronik, memantau perkembangan penanganan laporan, serta membantu pemerintah dalam melakukan monitoring dan pengelolaan pengaduan. Pelaksanaan elemen *Value* belum sepenuhnya optimal karena sebagian masyarakat masih mengalami kendala teknis ketika menggunakan aplikasi, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) masih dalam proses penyelesaian, serta penilaian pengguna pada Google Play Store menunjukkan bahwa pengalaman pengguna terhadap aplikasi masih beragam.

Berdasarkan ketiga elemen tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan e-government pada aplikasi layanan pengaduan Halo Mas Bup di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri telah dilaksanakan, namun belum sepenuhnya optimal. Elemen Support telah dilaksanakan dengan baik melalui komitmen pemerintah, penyediaan sumber daya, pembangunan infrastruktur dan superstruktur pendukung, serta pelaksanaan sosialisasi kepada masyarakat. Optimalisasi penerapan e-government masih dipengaruhi oleh beberapa kendala pada elemen *Capacity* dan *Value*, yaitu belum tersedianya alokasi anggaran khusus, pengelolaan layanan yang masih bertumpu pada satu admin utama, masih ditemukannya kendala

teknis berupa *loading* dan *error*, serta hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang masih dalam proses penyelesaian. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pada aspek kapasitas penyelenggara, peningkatan kualitas layanan, dan evaluasi secara berkelanjutan agar implementasi e-government melalui Halo Mas Bup dapat berjalan lebih optimal.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan aplikasi Halo Mas Bup, yaitu belum adanya alokasi anggaran khusus, keterbatasan jumlah admin, kendala teknis berupa *loading* dan *error*, sosialisasi yang belum merata, serta belum tersedianya hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Oleh karena itu, berdasarkan kesimpulan penelitian, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri perlu meningkatkan kapasitas pengelolaan Halo Mas Bup melalui penyediaan alokasi anggaran yang lebih spesifik, penambahan jumlah admin, serta pembagian tugas yang lebih proporsional agar proses verifikasi, disposisi, pemantauan, dan tindak lanjut pengaduan dapat berjalan lebih efektif.
2. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri perlu melakukan pemeliharaan dan evaluasi sistem secara berkala serta meningkatkan koordinasi dengan pihak vendor untuk mengatasi kendala teknis seperti *loading* dan *error* sehingga kualitas dan stabilitas aplikasi dapat terus ditingkatkan.

3. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri perlu meningkatkan intensitas sosialisasi kepada masyarakat melalui media sosial maupun kegiatan tatap muka di desa, sekolah, perguruan tinggi, dan forum kemasyarakatan agar pemanfaatan Halo Mas Bup semakin luas.
4. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kediri perlu segera menyelesaikan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan memanfaatkan hasilnya sebagai dasar evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta pengembangan Halo Mas Bup secara berkelanjutan.