

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Implementasi program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik Implementasi program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK) pada dasarnya adalah program yang inovatif dari Ombudsman Republik Indonesia dimana selain pegawai Ombudsman sendiri sebagai enumerator namun juga melibatkan masyarakat dalam menilai standar pelayanan publik secara langsung melalui aplikasi sistem informasi kepatuhan. Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa:

#### **4.1 Implementasi Program**

Berdasarkan pembahasan yang peneliti sampaikan pada bab sebelumnya bahwa pada dasarnya program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK) yang diluncurkan oleh Ombudsman Republik Indonesia ini adalah inovasi program yang baik. Karena bertujuan melibatkan masyarakat secara langsung untuk menilai standar pelayanan publik yang diselenggarakan penyelenggara pelayanan publik dan sebagai salah satu cara membantu perbaikan pelayanan publik lebih cepat dan sesuai harapan masyarakat. Namun pemanfaatan aplikasi sistem informasi kepatuhan (ASIK) belum dilakukan secara maksimal sehingga output tidak sesuai yang diharapkan. Penyebabnya adalah Aplikasi Sistem Informasi

Kepatuhan belum tersampaikan kepada masyarakat luas khususnya dengan kategori masyarakat minim pengetahuan digital (*digital divide*). Program aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan sejauh ini belum sepenuhnya mampu tersampaikan outputnya secara tepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Ombudsman Republik Indonesia pusat maupun perwakilan belum maksimal dalam melakukan sosialisasi.

#### **4.2. Kualitas Pelayanan Publik**

Berdasarkan pembahasan yang peneliti sampaikan pada bab sebelumnya menunjukan bahwa Ombudsman Republik Indonesia pusat maupun perwakilan Daerah istimewa Yogyakarta telah melaksanakan hampir memenuhi kriteria penilaian kualitas pelayanan publik sesuai teori Parasuraman. Pertama, dari aspek reability Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK) telah memberikan kepastian waktu, keterbukaan informasi dan kejelasan yang ditampilkan pada halaman depan Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK). Hal tersebut menjadi salah satu tugas Ombudsman Republik Indonesia pusat untuk menyelenggarakan pelatihan berkala mengenai pemanfaatan teknologi informasi. Sedangkan untuk masyarakat sendiri yang menjadi temuan adalah mayoritas masyarakat yang sudah berumur tua masih banyak yang belum memahami pemanfaatan teknologi digital. Hal tersebut seharusnya menjadi kajian awal mengenai program ini apakah sudah sesuai kebutuhan semua kalangan masyarakat. Secara keseluruhan bahwa adanya program Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan ini belum berpengaruh untuk peningkatan

kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan penyelenggara pelayanan publik karena belum banyaknya masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut.

### **4.3 Faktor-Faktor**

Aplikasi sistem informasi kepatuhan (ASIK) ini merupakan bentuk program yang diluncurkan oleh Ombudsman Republik Indonesia agar memberikan keterbukaan terhadap informasi pelayanan publik dan melibatkan masyarakat dalam menilai standar pelayanan publik yang diselenggarakan oleh lembaga maupun istitusi membuat perbaikan dan pembenahan pelayanan publik akan lebih baik. Namun yang menjadi kendala adalah kualitas sumber daya manusia yang dimaksud adalah kualitas pegawai dalam mengoperasionalisasikan dan memanfaatkan Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK). Kualitas sumber daya manusia yang memahami atau yang memiliki latar belakang teknologi informasi masih sangat minim. Hal tersebut menjadi evaluasi yang harus dilakukan Ombudsman Republik Indonesia karena program ini berbasis aplikasi dan pemanfaatan digital. Kedua, Aplikasi Sistem Informasi Kepatuhan (ASIK) merupakan program yang menggunakan jaringan internet yang tentunya jaringan internet belum merata di seluruh Indonesia. Hal tersebut sangat dirasakan oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan tiap-tiap daerah di luar Pulau Jawa. Hal ini dikarenakan masih minimnya pemancar sinyal dan jaringan yang didirikan

khususnya di luar Pulau Jawa. Hal tersebut juga membuat akses input data survey kepatuhan yang dilakukan enumerator menjadi terlambat.

## **B. Saran**

1. Implementasi program aplikasi sistem informasi kepatuhan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik realitanya masih minim partisipasi masyarakat. Sehingga peningkatan Sosialisasi program aplikasi sistem informasi kepatuhan yang dilakukan Ombudsman Republik Indonesia pusat maupun perwakilan daerah khususnya Daerah Istimewa Yogyakarta masyarakat luas khususnya masyarakat kategori minim pengetahuan digital. Hal tersebut agar tercapainya output yang sudah ditetapkan. Selain hal tersebut, agar terciptanya standar pelayanan publik yang sesuai harapan.
2. Perlunya peningkatan jaringan internet di seluruh wilayah Indonesia agar penilaian standar layanan publik maupun informasi yang dilakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia perwakilan dapat tersampaikan secara cepat kepada Ombudsman Republik Indonesia.