

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam penelitian tentang Pengembangan *E-government* Terintegrasi Menuju Sleman *Smart Regency* dalam pembahasannya peneliti menggunakan 2 Indikator adapun indikator tersebut adalah Indikator pengembangan E-government dan Indikator berhasilnya kebijakan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Untuk menjawab rumusan masalah yang digunakan oleh peneliti terkait pengembangan *E-government* terintegrasi menuju Sleman *Smart Regency* Kabupaten Sleman yaitu diawali oleh beberapa hal antara lain :

1. Upaya Kabupaten Sleman dalam mengembangkan *E-government* terintegrasi melalui elemen *Support*. Elemen *Support* merupakan upaya Pemerintah Kabupaten Sleman untuk mendapatkan dukungan dari pihak-pihak yang ada di Kabupaten Sleman. Untuk memperoleh dukungan tersebut Pemkab. Sleman mewujudkannya melalui 4 tahapan. Pada tahap pertama yaitu tahapan persiapan Pemkab Sleman melakukan persiapan. Persiapan yang dilakukan berupa kegiatan sosialisasi ke masyarakat terhadap pengembangan *E-government* Terintegrasi yang sedang dilakukan. tahapan kedua yaitu pematangan, tahapan pematangan dalam pengembangan *E-government* Terintegrasi di Kabupaten Sleman dilakukan dengan cara membentuk serta menyediakan 5 kanal aduan serta pelayanan bagi masyarakat di Kabupaten Sleman. Selanjutnya, tahap pemantapan dalam pengembangan *E-government*

Terintegrasi yaitu dengan cara membangun 8 kanal pengaduan baru berdasarkan 5 kanal aduan yang sebelumnya telah dibentuk. Tahapan terakhir ialah pemanfaatan. Pemanfaatan yang dilakukan Pemkab. Sleman ialah dengan cara memanfaatkan setiap kanal aduan yang telah dibentuk guna memberikan pelayanan serta aduan terhadap masyarakat di Kabupaten Sleman.

2. Upaya Kabupaten Sleman dalam mengembangkan *E-government* Terintegrasi melalui elemen *Capacity*. Elemen *Capacity*, pada tahap persiapan Pemkab Sleman menyediakan anggaran, infrastruktur serta SDM sesuai kriteria yang diperlukan. Pada tahap pematangan di tahun 2016 Pemkab Sleman menganggarkan dana sebesar Rp. 7 M,-, penyediaan infrastruktur melalui pengadaan komputer dan perangkat lainnya serta menempatkan SDM yang telah dipilih sebagai admin. Tahap pemantapan penyaluran anggaran melalui program yang telah dibentuk, peningkatan infrastruktur melalui pembuatan *API Manager* untuk suatu aplikasi dapat berkomunikasi dengan aplikasi lain, dan pemberian pelatihan pada SDM. Tahap pemanfaatan dilakukan dengan pengoptimalan segala aspek yang telah tersedia.
3. Upaya Kabupaten Sleman dalam mengembangkan *E-government* terintegrasi melalui elemen terakhir yaitu *Value*. *Value* merupakan manfaat yang didapat oleh Pemerintah maupun masyarakat sebagai efek yang didapat dari pengembangan *E-government* Terintegrasi yang sedang dilakukan. Manfaat pengembangan *E-government* terintegrasi di Kabupaten Sleman dapat dilihat melalui akuntabilitas, transparansi, responsif, dan juga keefektifan pelayanan

Lapor Sleman. Melalui akuntabilitas atau pertanggungjawaban Pemkab Sleman melakukan kegiatan sosialisasi tersebut bertujuan agar masyarakat seputar wilayah Sleman mengetahui adanya kanal aduan sebagai bentuk memberikan pelayanan kepada publik. Dilanjutkan dengan penyediaan anggaran yang kemudian kemudian dimanfaatkan sebagai alat pemenuh kebutuhan setiap program yang di bentuk. Melalui anggaran pada *E-government* terintegrasi Pemkab Sleman kemudian membentuk program pengembangan komunikasi, informasi dan media massa. Manfaat melalui transparansi ialah kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi yang mereka butuhkan terkait pelayanan aduan yang disediakan, oleh Pemkab Sleman sendiri bermanfaat untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Terakhir ialah Responsi dan efektivitas. Secara keseluruhan adanya layanan Lapor Sleman ataupun pengembangan *E-government* terintegrasi yang terbilang masih baru, telah memberikan manfaat yang cukup besar bagi masyarakat yang ingin memberikan aspirasi maupun kritik atau saran dengan lebih mudah kepada pihak Pemkab Sleman.

4. Ketepatan waktu dan akurasi pelayanan pada keberhasilan layanan aduan berbentuk aplikasi menunjukkan bahwa pada pembentukan aplikasi yang digunakan yaitu Lapor Sleman tidak untuk membebani serta membatasi masyarakat dalam memberikan aduan. Kemudahan akses yang didapat oleh masyarakat membuat semua aduan dan aspirasi yang diberikan masyarakat akan selalu diberikan tindak lanjut sebagaimana seharusnya.

5. Tanggung jawab dan kesopanan dalam memberikan respon layanan terhadap aplikasi Lapor Sleman dilakukan dengan memberikan tanggung jawab kepada admin. Admin tersebut yang kemudian nantinya dapat menjadi pengurus dan penggerak aduan masyarakat melalui kanal-kanal yang telah disediakan. Kesopanan admin dalam memberikan respon kepada masyarakat serta kemudahan masyarakat untuk mengakses menjadi tolak ukur keberhasilan layanan aduan yang disediakan Pemerintah Kabupaten Sleman.
6. Kemudahan layanan aplikasi lapor sleman dan banyaknya fasilitas pendukung menjadikan hal ini sebagai salah satu indikator keberhasilan layanan aduan yang disediakan Pemerintah Kabupaten Sleman. Pada pelaksanaannya aplikasi ini dapat diakses melalui smartphone yang dimiliki masyarakat. Pada prosedur yang dimiliki juga mudah dimengerti oleh masyarakat pengguna layanan aduan di Kabupaten Sleman. Kebebasan yang diberikan kepada masyarakat untuk bertanya, menyampaikan keluhan serta masukan dan saran membantu pemerintah daerah Kabupaten Sleman dalam memperbaiki pelayanan publik terhadap masyarakat didaerahnya.

Pengembangan *E-government* terintegrasi melalui aplikasi pelayanan publik Lapor Sleman pada tahun 2016 dianggap sudah berjalan dengan baik dan efektif. Hal tersebut ditandai dengan terintegrasinya sistem Lapor Sleman diseluruh instansi internal Pemerintah Kabupaten Sleman dan terintegrasi pula dengan Kantor Staff Presiden. Kemudian banyaknya pesan aduan yang masuk dalam 8 kanal layanan aduan Lapor Sleman, yakni sebanyak 960 pesan aduan dan 662

diantaranya telah ditindaklanjuti oleh SKPD terkait. Itu artinya setengah lebih dari setengah aduan yang masuk telah diselesaikan dengan baik.

Adanya layanan Lapor Sleman yang terbilang masih baru, telah memberikan manfaat yang cukup besar bagi masyarakat yang ingin memberikan aspirasi maupun kritik serta saran dengan lebih mudah kepada pihak Pemkab Sleman. Hal ini ditandai dengan layanan Lapor Sleman berbentuk aplikasi yang dapat diunduh masyarakat di *smartphone android* milik mereka. Hanya saja aplikasi Lapor Sleman yang ada hanya dapat digunakan bagi para pengguna *android*, namun belum pada pengguna *smartphone iOS* dan *Blackberry*.

B. Rekomendasi

1. Untuk Pemerintah Kabupaten Sleman dapat meningkatkan koordinasi lebih kepada instansi internal maupun pusat dalam menangani pesan aduan yang masuk, sehingga pesan aduan dapat terselesaikan atau ditindaklanjuti secara keseluruhan.
2. Untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sleman lebih mengembangkan lagi aplikasi Lapor Sleman yang hanya ada di *smartphone android* agar bisa berada dan bekerja pada *smartphone iOS* dan *Blackberry*.
3. Untuk masyarakat agar menggunakan aplikasi Lapor Sleman dengan sebagaimana mestinya, tanpa memberikan aduan ataupun komentar yang

bersifat *spam*, kata-kata kotor dan kasar, serta *link* atau tautan yang tidak bermanfaat ketika menggunakan layanan aplikasi Lapor Sleman.