

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Pelayanan publik di dalam suatu pemerintahan merupakan sebuah tolak ukur untuk menilai baik atau buruknya sistem yang diterapkan oleh pemerintah, oleh karena itu pelayanan yang prima akan menunjukkan sebuah tata pengelolaan pemerintahan yang baik.

Salah satu keberhasilan Pemerintah Kota Jogja dalam penerapan E-Government di bidang pelayanan publik (E-service) adalah menciptakan sebuah pelayanan publik hotline service yakni Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) yang mana unit ini berfungsi sebagai penyalur keluhan, informasi, pertanyaan dan juga usul atau saran dari masyarakat kepada pemerintah Kota Jogjakarta.

#### **1. Efektifitas E-Government**

Keberhasilan pelayanan publik ini dapat kita lihat dari beberapa indikator yang ada yang mana indikator tersebut akan menunjukkan efektif atau tidaknya pelaksanaan program UPIK ini dalam membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Jogjakarta, sebagai berikut:

- **Kecepatan Respon**

Kecepatan merespon dari UPIK dapat dikatakan sudah cukup baik hal ini dapat dilihat dari jumlah pesan yang telah direspon oleh UPIK atau SKPD seperti yang tidak diuraikan dalam pembahasan. Selain itu sesuai dengan dasar hukum yang

memayungi unit ini telah dijelaskan secara rinci waktu yang diberikan oleh pemerintah untuk merespon pesan yang masuk dari masyarakat. Jadi, kepastian hukum untuk merespon pesan yang ada telah jelas diatur dalam perwal yang mengatur unit pelayanan ini. Namun masih ada beberapa pesan yang tidak direspon, hal ini bisa dikarenakan SKPD yang terkait dengan pesan memang belum atau terlambat merespon dan juga bisa dikarenakan pesan tersebut memang tidak mempunyai relevansi dengan kapasitas pemerintah Kota Jogjakarta.

- Tindaklanjut pesan atau keluhan

Tindaklanjut pesan atau keluhan yang telah dilakukan oleh Admin UPIK dan juga SKPD yang terkait sejauh ini sudah cukup baik dalam artian, pesan yang masuk telah direspon oleh UPIK maupun SKPD yang terkait, bahkan jika dibutuhkan ditindaklanjuti secara fisik.

- Kemudahan akses

Layanan publik ini terhitung mudah diakses dan juga sangat efektif, selain dikarenakan penggunaan media yang mudah dijangkau oleh masyarakat, prosedur pelayanan yang ada pada UPIK ini memang sangat mudah dan tidak berbelit-belit, dan juga tanpa harus tatap muka dengan pemerintah untuk mendapatkan suatu pelayanan.

- Publikasi Informasi

Informasi yang dipublikasikan oleh UPIK kepada masyarakat kota jogja dapat dikatakan sudah cukup baik dan efektif. Hal ini dikarenakan nilai-nilai transparansi

... nilai-nilai tersebut dalam pemberian informasi tersebut. Oleh karena itu dapat

disimpulkan bahwa publikasi informasi yang telah dilakukan oleh UPIK sudah berjalan cukup baik.

- Pengaruh keluhan dalam menunjang pembangunan

Keluhan atau pesan yang selama ini masuk pada UPIK sangat membantu Pemerintah Kota Jogjakarta guna untuk dijadikan pedoman dalam evaluasi kinerja yang telah dilakukan oleh pemerintah. Evaluasi kinerja tersebut jelas akan meningkatkan lagi kinerja pemerintah di masa selanjutnya untuk membangun kota Jogjakarta menjadi lebih baik lagi. Jadi dapat disimpulkan bahwa masukan-masukan dari masyarakat melalui UPIK efektif dalam menunjang pembangunan di Kota Jogjakarta.

- Pengaruh keluhan dalam pembuatan kebijakan atau program

Penyampaian aspirasi-aspirasi masyarakat melalui UPIK ini, sangat berguna bagi pemerintah untuk mengetahui apa-apa saja yang masih kurang dan yang dibutuhkan oleh warga Kota Jogjakarta, dan kemudian akan diaplikasikan dalam bentuk pembuatan kebijakan ataupun program-program pemerintah. Dengan kata lain bahwa pesan-pesan dari masyarakat sudah efektif dalam mempengaruhi pemerintah dalam hal pembuatan kebijakan atau program-program yang mana memang dibutuhkan oleh masyarakat.

- Dampak adanya UPIK terhadap Pelayanan Publik

Layanan UPIK jelas sangat berpengaruh terhadap pelayanan publik di Jogjakarta. Dengan adanya masukan-masukan dari masyarakat terhadap kinerja pemerintah maka pemerintah akan segera melakukan perbaikan kinerja yang mana salah satu dari

fungsi pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan

demikian dengan adanya UPIK ini maka akan memberi dampak peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik lagi serta lebih efektif dan efisien lagi.

- **Dampak adanya UPIK terhadap Akuntabilitas Aparat**

Pelayanan publik yang prima juga ditunjang oleh akuntabilitas aparat yang baik, pertanggungjawaban kinerja para aparat kepada masyarakat akan menciptakan suatu pelayanan publik yang prima. Dengan adanya UPIK yang mana berdampak dengan pengawasan yang lebih ketat lagi oleh masyarakat serta lebih mendekatkan hubungan antara masyarakat dengan pemerintah, hal tersebut sangat efektif untuk lebih meningkatkan lagi akuntabilitas para aparat pemerintah.

- **UPIK menunjang terciptanya Good Governance**

UPIK yang merupakan program dari konsep E-Government yang mana salah satu tujuan dari konsep ini yakni menunjang terciptanya good governance maka secara otomatis akan menunjang terciptanya good governance di Pemerintahan Kota Jogjakarta. Namun hal ini juga ditunjang jika UPIK ini berjalan dengan baik, sesuai dengan hasil penelitian yang penulis lakukan maka dapat diimpulkan bahwa dengan adanya layanan UPIK ini sangat efektif dalam menunjang terciptanya good governance yang lebih baik lagi di jajaran Pemerintah Kota Jogjakarta.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat**

Faktor pendukung berjalannya program E-Government yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Jogjakarta ini, antara lain:

- Dukungan yang kuat oleh Walikota Jogjakarta Herry Zudianto, yang mana

sehingga dalam masa kepemimpinannya sampai sekarang Walikota Jogjakarta ini selalu mendukung salah satunya dalam bentuk menyediakan infrastruktur yang memadai guna mengoperasikan program UPIK tersebut.

- Respon positif dari masyarakat, program pemerintah ini tidak akan mungkin berjalan jika tidak ada sambutan dari masyarakat, UPIK sangat disambut positif oleh masyarakat Kota Jogjakarta, sehingga hal ini dapat menunjang operasionalisasi UPIK secara maksimal.

Faktor penghambatnya, antara lain:

- Faktor SDM internal aparaturnya, dalam artian indiscipliner para aparat Admin UPIK tersebut. Hal ini berkaitan dengan sifat malas yang ada pada petugas UPIK, hal ini jelas mengakibatkan terhambatnya pengelolaan pesan yang masuk dari masyarakat.
- Lempar-melempar tanggungjawab antara SKPD, dalam artian tidak mau menerima pesan yang telah dikirim oleh Admin UPIK karena merasa pesan tersebut tidak sesuai dengan tupoksi mereka, hal tersebut akan mengakibatkan terlambatnya respon terhadap pesan tersebut.

## **B. Saran**

Pelayanan publik di Kota Jogjakarta memang belum maksimal secara keseluruhan, namun pembentukan program layanan UPIK sudah cukup bagus guna memperbaiki kualitas pelayanan publik serta transparansi informasi dan juga untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menunjang pembangunan Kota Jogjakarta. Hal ini juga ditunjukkan dari perolehan penghargaan yang diterima oleh Pemkot Jogjakarta yakni

baiknya program pasti memiliki kekurangan, kekurangan program UPIK ini, diantaranya:

- Sebaiknya pemerintah kota jogja lebih meningkatkan pengawasan kepada Admin UPIK dan SKPD-SKPD yang memang terlambat atau “malas” untuk merespon pesan sesuai dengan waktu yang telah diatur. Dikarenakan meskipun hasil dari penelitian ini mengenai tingkat respon dari Admin UPIK dan SKPD-SKPD sudah cukup baik, tetapi masih saja ada beberapa pesan yang memang belum direspon.
- Selain itu masih terdapatnya lempar-melempar tanggungjawab antara SKPD, dalam artian tidak mau menerima pesan yang telah dikirim oleh Admin UPIK karena merasa pesan tersebut tidak relevan dengan tupoksi mereka, hal tersebut akan mengakibatkan terlambatnya respon terhadap pesan tersebut. Sebaiknya pemerintah lebih memperhatikan lagi hal ini