

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **1.1 Kesimpulan**

Inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* di Desa Banyubiru berjalan secara optimal dan berhasil. Pihak desa telah mampu menghadirkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan transparan dengan adanya inovasi. Salah satu bukti keberhasilan inovasi adalah tanggapan positif dari masyarakat yang mendapatkan layanan publik di desa. Keberhasilan inovasi pelayanan publik yang ada di Desa Banyubiru tidak terlepas dari adanya faktor-faktor keberhasilan yang ada. Kemudian dianalisis dan ditinjau menggunakan indikator keberhasilan menurut Cook, Matthews dan Irwin, terdapat lima indikator keberhasilannya yaitu kepemimpinan, manajemen/organisasi, manajemen resiko, kemampuan sumberdaya manusia, dan teknologi.

Dilihat dari indikator kepemimpinan, kepala desa menjadi aktor utama dalam indikator ini. Kepala desa Banyubiru telah mendorong lahirnya ide-ide inovatif, memiliki tekad dan ketekunan dalam menciptakan gagasan inovasi, berkomitmen dalam menyelenggarakan inovasi layanan publik, dan memiliki keberanian dalam mengambil resiko yang ada. Indikator yang kedua yaitu manajemen/organisasi. Dalam hal manajemen/organisasi pemerintah Desa Banyubiru telah membuat strategi kebijakan untuk mendukung keberhasilan inovasi. Strategi yang dilakukan adalah terdapat pembagian tugas dan fungsi dalam SOTK desa, sosialisasi kepada warga, dan adaptif terhadap perubahan. Indikator yang ketiga, yaitu manajemen resiko.

Pemerintah Desa Banyubiru telah melakukan manajemen resiko. Manajemen resiko yang dilakukan berkaitan dengan pencegahan dan pemeliharaan. Semua pihak terlibat untuk melakukan manajemen resiko, baik kepala desa ataupun perangkatnya. Kemudian indikator kemampuan sumberdaya manusia. Pemerintah desa memiliki sumber daya yang berkualitas dan berkompeten serta terdapat pelatihan dan pengembangan sumberdaya untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas sdm yang ada. Indikator yang terakhir adalah teknologi. Teknologi yang dimiliki oleh pemerintah desa, memiliki teknologi yang berkualitas dan mumpuni. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa teknologi yang digunakan dalam menunjang inovasi layanan publik dan memberikan layanan kepada masyarakat.

## **1.2 Saran**

Berikut adalah saran yang diberikan oleh peneliti:

1. Hadirnya inovasi pelayanan publik berbasis e-gov yang ada di Desa Banyubiru tidak terlepas dari penggunaan teknologi yang ada. Teknologi yang dimiliki desa sudah bagus dan sesuai standar. Agar teknologi yang sudah dimiliki dapat bekerja secara maksimal. Perlu adanya pemeliharaan sarana dan prasarana yang dimiliki desa, agar pelaksanaan inovasi pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Selain itu, lebih giat lagi dalam melakukan manajemen resiko agar resiko-resiko yang ada dapat dihindari.
2. Inovasi pelayanan publik yang sudah ada di Desa Banyubiru perlu dilakukan secara berkelanjutan dan bermanfaat bagi masyarakat. Seiring berjalannya waktu, baik sdm ataupun sarana dan prasarana yang dimiliki perlu

ditingkatan dan dijaga kualitasnya. Selain itu, baik sdm dan teknologi yang ada harus selalu *update* guna menjaga kualitas inovasi layanan dan kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat.