

BAB IV

Penutup

4.1 Kesimpulan

Analisis peneliti untuk melihat pengelolaan aplikasi wadule Pacitan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan menggunakan indikator manajemen, mulai dari perencanaan pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan, yang mana telah disesuaikan isinya menggunakan teori *e-government* yang meliputi *content development*, *competency building*, *connectivity*, *cyber laws*, *citizen interfaces*, dan *capital*. Kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan pengelolaan aplikasi wadule sudah terlaksana dengan baik, dimulai dari proses perencanan *content development* aplikasi wadule ini telah terlaksana dengan baik dapat dibuktikan dengan Diskominfo Pacitan mengeluarkan SOP sebagai pedoman menjalankan pengelolaan aplikasi wadule, dikarenakan pada SOP tersebut termuat dengan jelas kualifikasi pelaksanaan. dasar hukum, alur pengaduan. Proses perencanaan *competency building* telah dilakukan sebagaimana dapat dilihat dari menunjuk pihak-pihak yang terlibat menentukan susunan administrator yakni admin tingkat Kabupaten dan admin tingkat daerah sehingga dalam prosesnya ini melibatkan camat, dan pejabat dari OPD lainnya. Selain itu, kesiapan untuk mengelola aplikasi wadule telah dipersiapkan dengan dibuktikan adanya pemberian bimbingan teknis bagi para administrator. Perencanaan *connectivity* pengelolaan aplikasi wadule telah dipersiapkan sedemikian rupa oleh Diskominfo. Kesiapan yang telah dilakukan meliputi jaringan

internet, gawai, pc, printer serta alat penunjang elektronik lainnya. Kesiapan yang telah dilakukan sangat membantu admin tingkat Kabupaten yang ada pada Diskominfo Pacitan. Perencanaan *cyber laws* dapat dilihat dari Peraturan perundangan atau peraturan Menteri yang telah dibuat oleh pusat sebagai acuan Pemerintah Kabupaten Pacitan untuk mengeluarkan Peraturan Bupati Pacitan Nomor 15 Tahun 2018 mengenai pedoman pengelolaan wadah aspirasi dan pengaduan. Proses perencanaan *citizen interfaces* dapat dibuktikan dengan memanfaatkan media *offline* dan media *online*. Peluncuran perdana aplikasi wadule menjadi ajang menyebarkan informasi keberadaan aplikasinya, kemudian diskominfo telah gencar menyebarkan melalui akun resmi media sosialnya. Proses perencanaan *capital* atau sumber pendanaan program aplikasi wadule berasal dari APBD, oleh karena itu proses perencanaannya sudah tersusun dengan matang, namun menjadi sebuah tantangan bagi Diskominfo Pacitan untuk mengelola anggaran.

2. Pengorganisasian pengelolaan pada program aplikasi wadule dapat dilihat dari beberapa aspek, dimulai dari pengorganisasian *content development* oleh Diskominfo Pacitan yang telah mengorganisir SDM untuk pengembangan aplikasi wadule. Aplikasi wadule ini sudah secara sistematis melakukan pendelegasian tugas siapa saja orang yang bertindak sebagai admin. Diskominfo Pacitan menjadi admin tingkat Kabupaten. Bidang TI serta Bidang Infokom di tugaskan melakukan pengelolaan. OPD lain serta Camat menjadi admin tingkat Perangkat Daerah. Pada

pengorganisasian *competency building*, Diskominfo Pacitan telah mengorganisir *competency building* dengan pembekalan yang sudah dilakukan kepada masing-masing admin, yang mencakup admin pada bidang TI dan admin bidang Infokom sehingga dapat bertugas sesuai dengan SOP yang ada mereka bertugas sesuai dengan kapasitasnya dan saling bersinergi. Pada pengorganisasian *connectivity* antara SDM dengan infrastruktur teknologi mengalami kendala, dibuktikan dengan keberjalanannya perangkat penunjang seperti tablet yang digunakan oleh admin mengalami kerusakan yang tidak terselesaikan hingga akhir keberjalanan program ditambah lagi sempat terjadi kendala seperti server yang down, gangguan jaringan internet, serangan *phishing* dan *malware*. Dari segi *cyber laws* Diskominfo Pacitan telah menjunjung tinggi landasan hukum yang ada seperti untuk mengorganisasikan kedudukan, tugas, dan fungsi, susunan organisasi, serta tata kerja Diskominfo Pacitan. Pengorganisasian *citizen interfaces* atau media penghubung pemerintah dengan masyarakat, bentuk penyebaran informasi keberadaan aplikasi wadule ini dengan cara mensosialisasikan secara langsung kepada masyarakat atau OPD lain, selain itu juga memanfaatkan media cetak. Pengorganisasian anggaran atau *capital* pada Diskominfo Pacitan pemeliharaan belum maksimal dikarenakan terdapat kerusakan perangkat admin yang belum terselesaikan.

3. Penggerakan pengelolaan aplikasi wadule dapat dilihat mulai dari penggerakan *content development*, dari keberjalanan pengelolaannya

Admin tingkat Kabupaten pada Diskominfo Pacitan telah bekerja sesuai dengan SOP namun yang menjadi polemik ialah admin tingkat perangkat daerah yang mengalami keterlambatan menanggapi dan menangani pengaduan. Dari segi pergerakan *competency building* telah bergerak sedemikian rupa dibuktikan dengan pemberian bimbingan teknis oleh Diskominfo Pacitan dengan mekanisme pihak ketiga memberikan pelatihan kepada admin Kabupaten tentang penggunaan aplikasinya, bagaimana menanggulangi permasalahan aplikasi, kemudian admin Kabupaten memberikan pelatihan kepada admin tingkat Perangkat Daerah. Pergerakan *connectivity* tidak cuman hubungan pemerintah dengan masyarakat namun menyangkut dengan pemerintah dengan pihak swasta dibuktikan dengan aplikasi wadule dikerjasamakan dengan pihak ketiga yaitu PT Global Techno Internusa. Pada pergerakan *cyber laws* Diskominfo Pacitan telah menerapkan keterjaminan perlindungan *privacy* bagi masyarakat atau pelapor telah tercermin dengan data keamanan pengguna disimpan dengan aman dan hanya dipergunakan untuk mengkonfirmasi kepada pelapor atas laporannya terakait apakah aduannya benar sesuai dengan yang ada dilapangan, Pergerakan *citizen interfaces* membantu Diskominfo Pacitan untuk benar-benar mengetahui apakah aplikasi wadule telah memberikan kelancaran dan kemudahan kepada masyarakat, yang mana dapat dibuktikan dengan respon langsung masyarakat melalui media sosial ataupun melalui respon balasan yang ada di aplikasi wadule namun dari informan masyarakat menyatakan adanya

ketidakpuasan dalam sistem aplikasinya dan belum bisa menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Penggerakan modal atau *capital* untuk pemeliharaan dan perbaikan di alokasikan untuk update *software*, dan perbaikan *hardware* terdapat kemungkinan perubahan setiap tahunnya, akan tetapi itu semua sifatnya kondisional.

4. Pengawasan pengelolaan aplikasi wadule dapat dilihat mulai dari pengawasan *content development*, melihat pengembangan aplikasi wadule harus memperhatikan SOP. Admin yang ada pada diskominfo pacitan telah dijalankan sesuai dengan SOP sebagai contoh terdapat aduan yang tidak bertanggung jawab dengan isi yang nyeleneh admin tidak dapat mendisposisikan aduan kepada instansi terkait. Jika aduan itu jelas, dalam artian yang diadukan apa kepada siapa isinya seperti apa berhak kita teruskan ke OPD yang bersangkutan dengan permasalahannya. Pengawasan terhadap *competency building* pada Diskominfo Pacitan menjadi hal yang selalu diperhatikan dikarenakan faktor penting pengelolaan aplikasi wadule. Diskominfo selalu menekankan bahwa kunci keberhasilan SDM terletak pada kemauan individu untuk belajar dan berkembang. Mengingat beban kerja mereka yang multi tugas, maksudnya admin yang merangkap tugas tidak hanya mengurus aplikasi wadule saja. Pengawasan terhadap *connectivity* menunjukan bahwa telah terdapat evaluasi yang dilakukan secara serentak dengan melibatkan para admin Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan admin Kabupaten. Namun terdapat permasalahan yang setiap tahunnya muncul yaitu kurang responsifnya OPD dalam memberikan

tanggapan terhadap aduan yang masuk, adanya keterbatasan operator yakni SDM Operator yang menangani pengaduan pada perangkat daerah. Pengawasan *cyber laws* pengelolaan aplikasi wadule selama keberjalanannya telah memperhatikan kerangka hukum yang ada dan menjadi pedoman mengenai pengumpulan, penyimpanan, pengelolaan aduan, prosedur penanganan, dan mekanisme penyelesaian masalah. Pengawasan *citizen interfaces* terhadap pengelolaan aplikasi wadule memunculkan polemik seperti aduan yang belum ditanggggapi dan aduan yang belum ditindaklanjuti. Mengenai pengawasan *capital* peneliti sangat menyangkan bahwa tidak adanya rincian pasti anggaran pengelolaan aplikasi wadule setiap tahunnya. Padahal pada setiap kebijakan atau program yang dikeluarkan oleh pemerintah harus bersifat transparan termasuk dengan penganggaran.

Peneliti menemukan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pengelolaan aplikasi Wadule yang dijalankan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan, Faktor pendukungnya ialah Sumber Daya manusianya namun perlu digaris bawahi SDM yang dimaksud ini adalah admin tingkat Kabupaten. Admin tingkat Kabupaten ini merupakan bagian internal dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan. Dapat ditunjukan dengan kontribusinya seperti membuat perencanaan SOP, membantu mempersiapkan kompetensi admin tingkat perangkat daerah, melakukan Kerjasama dengan pihak ketiga, menyebarluaskan luaskan informasi Wadule. Namun dalam praktiknya Sumber Daya Manusianya juga menjadi faktor penghambat, dikarenakan kurang

sinergitasnya admin tingkat Kabupaten dan admin tingkat perangkat daerah. Admin tingkat perangkat daerah dalam temuan penelitian bekerja tidak sesuai SOP, seperti kurang tanggapnya admin OPD dalam memberikan tanggapan terhadap aduan yang masuk, Kurangnya tindaklanjut di lapangan atas masalah yang diadukan, terdapat juga permasalahan terbatasnya SDM Operator yang menangani pengaduan pada perangkat daerah, serta adanya *Reshuffle* pejabat OPD. Selain itu faktor penghambat lainnya ialah infrastruktur teknologi yang mengalami kendala seperti perangkat penunjang admin mengalami kerusakan ditambah lagi sempat terjadi kendala seperti *server* yang down, gangguan jaringan internet, serangan *phishing* dan *malware*.

4.2 Saran

Adapun terdapat rekomendasi dari peneliti yang dapat menjadi bahan pertimbangan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pacitan, sebagai berikut:

1. Diperlukan adanya sinergitas antara aparatur birokrasi pelayan publik, baik itu secara internal Organisasi Perangkat Daerah (OPD) maupun dengan pejabat OPD lainnya. Penekanan ini bertujuan untuk menciptakan birokrasi pelayanan yang responsif.
2. Benar adanya jika program ini telah ditetapkan Standar Operasional Prosedurnya, seharusnya dapat menjadi patokan bagi aparatur birokrasi bekerja sehingga tidak ada lagi permasalahan lambannya respon dan tindak lanjut atas aduan masyarakat. Aparatur birokrasi diwajibkan untuk memahami ketentuan yang sudah ada.

3. Menjalankan program atau kebijakan yang berbasis elektronik diwajibkan mempersiapkan keterdukungan infrastruktur teknologi yang lebih matang guna mendukung kinerja admin, dalam hal ini adalah layanan pengaduan masyarakat yang berbasis elektronik. Tidak terkecuali menghidupkan kembali *website* Organisasi Perangkat Daerah untuk sarana penyebaran informasi publik.
4. Transparansi terhadap pengelolaan anggaran sebuah program harus dilakukan, dikarenakan hal ini juga menyangkut pada partisipasi masyarakat untuk turut serta melakukan pengawasan terhadap kinerja pemerintah. Serta untuk mengorganisasikan anggaran lebih terarah kembali untuk menghindari kerusakan sarana dan pra sarana yang tidak terselesaikan.
5. Diharapkan nantinya jika menjalankan program sejenis terkait layanan pengaduan berbasis elektronik Organisasi Perangkat Daerah (OPD) mampu mensosialisasikan program lebih masif agar dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat.
6. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan nantinya tidak meneliti kembali aplikasi wadule dikarenakan programnya telah usai dan dapat melakukan penelitian terkait Lapor Sp4n di Kabupaten Pacitan.