

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis penulis pada penelitian optimalisasi pelayanan publik berbasis *e-Government* melalui aplikasi MAGESTY (Magelang Smart City) di Kota Magelang, sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Optimalisasi Pelayanan Publik Berbasis e-Government Melalui Aplikasi MAGESTY (Magelang *Smart City*) di Kota Magelang.

a. *Support* (dukungan)

Support (dukungan) telah terpenuhi pada beberapa aspek terlebih dilihat dari faktor *political will* pada aplikasi MAGESTY yang telah sebagian terlaksana, seperti 1) Kebijakan strategis yang telah ada, yaitu Peraturan Walikota Nomor 51 Tahun 2019 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik di Kota Magelang; 2) Kesepakatan bersama, dimana aplikasi MAGESTY ini hasil kesepakatan bersama pemerintah daerah Kota Magelang terutama atas kesepakatan Walikota Magelang; 3) Sumber daya yang sudah sebagian terpenuhi, yaitu sumber daya manusia yang sudah terpenuhi, kemudian pada alokasi anggaran untuk aplikasi MAGESTY sendiri belum terpenuhi karena tidak ada alokasi anggaran khusus sehingga membuat terhambatnya optimalisasi, 4) infrastruktur yang telah tersedia akan tetapi, infrastruktur masih lawas tentunya, akan sangat mempengaruhi optimalisasi. Tentunya jika unsur-unsur tersebut terpenuhi maka, optimalisasi akan terwujud dan aplikasi MAGESTY akan jauh lebih

baik kedepannya sehingga masyarakat menerima efisien, efektif , transparan, dan akuntabilitas. Serta kondisi e-Government pada lingkungan Kota Magelang akan lebih baik dan akan meningkatkan evaluasi penilaian SPBE yang dikeluarkan oleh Kemen PANRB sehingga SPBE Kota Magelang akan lebih baik seperti daerah-daerah lainnya.

b. Capacity (Kapasitas)

Optimalisasi pelayanan publik berbasis *e-government* melalui aplikasi MAGESTY (Magelang Smart City) terdapat tiga aspek utama capacity (kapasitas) untuk mengoptimalkan aplikasi MAGESTY ini, sebagai berikut: sumber daya manusia, finansial, dan infrastruktur teknologi. 1) dari sisi sumber daya manusia, staf Diskominfo Kota Magelang memiliki latar belakang dan kompetensi yang sesuai di bidang TIK. Namun, peningkatan kemampuan masih dilakukan secara mandiri tanpa pelatihan resmi, sehingga belum sepenuhnya optimal. 2) keterbatasan anggaran menjadi tantangan besar karena belum ada dana khusus untuk pengembangan dan pemeliharaan aplikasi. Akibatnya, inovasi dilakukan secara bertahap. Meski begitu, Diskominfo aktif mencari solusi seperti memanfaatkan teknologi sumber terbuka dan pelatihan mandiri staf. 3) infrastruktur teknologi dasar sudah tersedia, mencakup perangkat keras, jaringan, dan server. Namun, pembaruan perangkat belum dilakukan secara menyeluruh, yang berisiko menghambat performa sistem. Secara umum, aplikasi Magesty sudah dikelola dengan baik berkat SDM yang kompeten dan strategi adaptif.

Agar lebih optimal, perlu dukungan pelatihan formal, anggaran khusus, dan pembaruan infrastruktur secara berkala.

c. Value

Aplikasi Magelang Smart City (MAGESTY) merupakan inisiatif E-Government Pemerintah Kota Magelang yang menghadirkan berbagai layanan publik digital. Berdasarkan analisis elemen value, aplikasi ini terbukti memberikan manfaat nyata kepada masyarakat, terutama melalui fitur unggulan seperti CCTV, UMKM, dan berita kota. Fitur-fitur tersebut mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi, memantau lalu lintas dan cuaca, serta mendukung aktivitas ekonomi lokal secara digital. Tingkat adopsi pengguna yang tinggi menunjukkan adanya penerimaan yang positif, meskipun belum seluruh kebutuhan masyarakat terpenuhi. Beberapa kendala masih dihadapi, seperti bug, respons sistem yang lambat, serta minimnya sosialisasi dan panduan penggunaan. Namun, Diskominsta Kota Magelang secara aktif menerima kritik dan saran, serta berkomitmen melakukan pembaruan untuk meningkatkan kualitas aplikasi. Dengan demikian, meskipun masih terdapat keterbatasan teknis dan kebutuhan pengembangan lebih lanjut, aplikasi MAGESTY telah membawa nilai yang signifikan bagi masyarakat dan berpotensi menjadi fondasi kuat dalam transformasi pelayanan publik digital di Kota Magelang.

2. Faktor Penghambat dalam melaksanakan Optimalisasi Pelayanan Publik Berbasis e-Government Melalui Aplikasi MAGESTY (Magelang Smart City) di Kota Magelang

Optimalisasi aplikasi MAGESTY sebagai bagian dari pelaksanaan *E-Government* di Kota Magelang menghadapi beberapa faktor penghambat utama yang saling berkaitan. 1) infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi yang belum diperbarui secara berkala menjadi kendala utama, meskipun secara infrastruktur dasar telah tersedia. Ketiadaan alokasi anggaran khusus menyebabkan perangkat menjadi usang, rentan terhadap gangguan teknis, dan menghambat pengembangan sistem yang berkelanjutan: 2) dukungan kepemimpinan meskipun sudah kuat secara kebijakan dan koordinasi, masih belum menyentuh aspek krusial yakni penyediaan dana khusus untuk pengelolaan dan pengembangan aplikasi. Akibatnya, inisiatif digitalisasi pelayanan publik ini tidak dapat berjalan maksimal dalam pelaksanaannya: 3) budaya masyarakat yang masih dominan konvensional juga menjadi tantangan serius. Kesenjangan literasi digital, khususnya pada kelompok usia 40 tahun ke atas, serta rendahnya kesadaran dan kemauan beradaptasi terhadap teknologi menyebabkan rendahnya partisipasi dalam penggunaan aplikasi MAGESTY. Keterbatasan infrastruktur, dukungan kepemimpinan yang belum menyeluruh, serta resistensi budaya masyarakat, secara keseluruhan menghambat terwujudnya layanan publik digital yang efektif, efisien, transparan dan akuntabilitas. Hal itu pun akan mempengaruhi keberjalanan *e-Government* di Kota Magelang terutama akan mempengaruhi

pada evaluasi penilaian SPBE Kota Magelang. Oleh karena itu, diperlukan komitmen yang lebih kuat dari pemerintah daerah, baik dalam bentuk kebijakan, anggaran, maupun edukasi masyarakat secara berkelanjutan.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai optimalisasi pelayanan publik berbasis *E-Government* melalui aplikasi MAGESTY (Magelang *Smart City*) di Kota Magelang, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan rekomendasi untuk peningkatan implementasi aplikasi ini serta pengembangan penelitian selanjutnya:

1. *Support* (Dukungan)

Pemimpin perlu lebih komitmen untuk melaksanakan aplikasi MAGESTY terutama perihal anggaran dan keberlanjutan aplikasi. Tentu, kedua hal itu penting karena anggaran yang maksimal akan membuat inisiatif digitalisasi terhambat sehingga tidak dapat optimal. Selanjutnya keberlanjutan merupakan hal penting karena jika program berubah-ubah membuat hal itu tidak akan maksimal karena dengan adanya perubahan akan membuat hal itu tidak optimal, baiknya kekurangan yang timbul pada aplikasi MAGESTY dibenahi dan diperbaiki.

2. *Capacity* (Kapasitas)

Pemerintah Kota Magelang, khususnya Diskominsta, perlu memberikan pelatihan formal dan berkelanjutan kepada staf untuk meningkatkan kompetensi secara lebih terstruktur. Selain itu, perlu dialokasikan anggaran khusus guna mendukung pengembangan dan pemeliharaan aplikasi MAGESTY agar inovasi dapat dilakukan secara lebih

optimal dan berkelanjutan. Pembaruan infrastruktur teknologi juga perlu dilakukan secara berkala untuk menjaga kinerja sistem tetap stabil dan responsif terhadap kebutuhan layanan publik. Dengan dukungan pada tiga aspek utama SDM, sumber daya finansial, dan infrastruktur teknologi terpenuhi maka, optimalisasi aplikasi MAGESTY sebagai bagian dari e-government di Kota Magelang akan lebih efektif, efisien, transparan dan akuntabilitas. Serta peningkatan nilai SPBE di Kota Magelang pun meningkat dan masyarakat puas terhadap layanan elektronik yang disediakan oleh pemerintah Kota Magelang.

3. *Value* (nilai)

elemen *value* pada optimalisasi pelayanan publik berbasis e-government melalui aplikasi MAGESTY (Magelang Smart City), disarankan agar Pemerintah Kota Magelang, melalui Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominfo), terus meningkatkan kualitas sistem aplikasi. Hal ini mencakup perbaikan bug, peningkatan kecepatan respons, serta pembaruan teknologi agar pengalaman pengguna menjadi lebih baik dan bebas dari gangguan teknis seperti lag dan error. Selain itu, perlu dilakukan pengembangan dan penambahan fitur layanan publik yang lebih komprehensif agar aplikasi dapat menjawab lebih banyak kebutuhan masyarakat secara menyeluruh. Sosialisasi dan edukasi penggunaan aplikasi juga perlu ditingkatkan, mengingat masih banyak masyarakat yang belum memahami secara maksimal manfaat dan cara penggunaan fitur-fitur yang tersedia. Upaya ini dapat dilakukan melalui media sosial, situs resmi

pemerintah, video tutorial, hingga pelatihan langsung kepada masyarakat, terutama kelompok rentan digital seperti lansia dan pelaku UMKM. Partisipasi masyarakat juga harus terus didorong dengan menyediakan ruang dialog yang terbuka dan responsif terhadap masukan melalui kanal resmi aplikasi maupun platform komunikasi lainnya. Selanjutnya, kolaborasi lintas sektor, khususnya dengan pelaku UMKM lokal, perlu diperkuat. Pemerintah dapat memfasilitasi pelatihan digitalisasi usaha, pemasaran, dan penggunaan fitur UMKM secara efektif agar manfaat ekonomi dari aplikasi Magesty benar-benar dirasakan oleh masyarakat. Terakhir, evaluasi berkala perlu dilakukan secara sistematis untuk menilai keberhasilan aplikasi berdasarkan data penggunaan dan kepuasan pengguna. Evaluasi ini penting sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan pengembangan aplikasi di masa mendatang agar aplikasi Magesty semakin relevan, inklusif, dan optimal dalam mendukung pelayanan publik digital di Kota Magelang.

4. Infrastruktur

Penting sekali untuk melakukan perbaruan infrastruktur, baik *hardware* maupun *software* karena hal itu berkaitan dengan pengembangan aplikasi MAGESTY oleh karena itu, pemerintah daerah Kota Magelang perlu sekali untuk mengalokasikan anggaran untuk memperbarui infrastruktur. Modernisasi infrastruktur merupakan kunci utama karena dengan adanya sistem-sistem yang baru maka, pengembangan akan

maksimal sehingga menciptakan aplikasi MAGESTY yang unggul dan dapat meningkatkan penilaian SPBE di Kota Magelang.

5. Kepemimpinan

Melihat pentingnya peran kepemimpinan dalam pengembangan dan keberlanjutan aplikasi Magelang Smart City (Magesty), disarankan agar Pemerintah Kota Magelang, khususnya pimpinan daerah seperti Wali Kota dan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik, dapat meningkatkan dukungan secara lebih menyeluruh. Salah satu aspek krusial yang perlu segera dipenuhi adalah penyediaan alokasi anggaran khusus untuk pengelolaan, pemeliharaan, dan pengembangan aplikasi Magesty. Hal ini penting agar proses digitalisasi layanan publik dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

6. Budaya

Saran untuk Pemerintah Kota Magelang, khususnya Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik (Diskominsta), memperkuat upaya sosialisasi dan edukasi digital kepada masyarakat, terutama kelompok usia 40 tahun ke atas yang mengalami kesenjangan literasi digital. Sosialisasi ini dapat dilakukan secara masif dan berkelanjutan melalui pelatihan langsung, pendampingan, media sosial, dan kegiatan tatap muka dalam komunitas. Selain itu, perlu penyediaan akses internet yang lebih merata serta pengembangan antarmuka aplikasi Magesty yang lebih sederhana dan ramah pengguna. Komitmen pemerintah dalam merubah pola pikir masyarakat dari sistem manual ke digital harus terus ditingkatkan agar

tercipta budaya yang adaptif terhadap digitalisasi, sehingga optimalisasi pelayanan publik berbasis E-Government melalui aplikasi Magesty dapat tercapai secara menyeluruh.