

BAB V

KESIMPULAN DAN PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan disajikan di atas, perkembangan teknologi informasi komunikasi digital menjadi kunci dalam mengakselerasikan, mengefisienkan dan mengefektifitaskan pelayanan publik kepada masyarakat, serta pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang lebih cepat, tepat dan tidak bertele-tele. Penyelenggaraan tata kelola yang *agile* menjadi salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien dan ekonomis. *Agile Governance* menjadi sebuah kemampuan organisasi publik untuk merespon cepat perubahan yang tidak terduga dalam memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat yang semakin hari semakin berubah. Aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) diciptakan dan difokuskan untuk menyelesaikan permasalahan dalam pelayanan publik agar prima dan berkualitas, serta bersifat cepat, tepat, efektif dan efisien di Kota Yogyakarta.

Dalam penerapan prinsip-prinsip *agile Governance* dalam pelayanan publik melalui aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) di Kota Yogyakarta, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Pemerintah Kota Yogyakarta sudah memenuhi semua prinsip dalam *agile governance*. Hal ini terbukti dari pelaksanaan dan implementasi prinsip-prinsip *agile governance* tersebut. Prinsip pertama, *Good Enough Governance* dapat dinilai dari terpenuhinya aspek Sumber Daya Manusia (SDM) dan Sumber Daya Teknologi (SDT). SDM pengelola aplikasi JSS sudah memadai dengan memiliki syarat pendidikan tertentu, dan jumlah pengelola aplikasi kurang lebih kurang 10 orang, serta ditambahkan dengan pelatihan, bimtek dan diklat tertentu untuk pengelola aplikasi. Aspek SDT aplikasi JSS memberikan solusi untuk pegawai dan masyarakat dengan proses yang sederhana, transparan dan dapat di monitor secara *online*. Prinsip kedua, *Business Driven*. Pemerintah Kota Yogyakarta sudah memberikan insentif ekonomi bagi masyarakat dengan adanya layanan Nglarisi dalam aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) sebagai bagian dari program Gandeng Gendong. Pemerintah Kota Yogyakarta sudah menggantikan *old*

economy menjadi *new economy* yang memanfaatkan aplikasi JSS dan juga menyediakan layanan penjualan tiket wisata dan promosi produk UMKM.

Prinsip ketiga, *Humas Focused* dapat dinilai dari terpenuhinya aspek partisipasi masyarakat dan aspek komunikasi. Dalam aspek partisipasi masyarakat pengguna aplikasi JSS sebanyak 214.530 pengguna (109.359 pengguna warga kota dan 105.171 pengguna warga non kota). Aspek komunikasi dilihat dari saluran komunikasi yang digunakan Pemkot Yogyakarta, yaitu komunikasi langsung (sosialisasi) dan komunikasi massa. Prinsip keempat, *Based on Quick Wins* dapat dinilai dari terpenuhinya aspek kecepatan, aspek ketepatan dan aspek kesuksesan. Aspek kecepatan dapat dilihat dari perkembangan aplikasi JSS dari versi 1.0 sampai 4.0 dengan braai tambahan fitur layanan. Kecepatan tindakan juga dilihat dari waktu respon paling lambat 2 kali 24 jam. Aspek ketepatan dilihat dari kondisi yang terjadi saat ini dan sesuai tuntutan zaman. Aspek kesuksesan, Pemkot Yogyakarta meraih penghargaan *Top Digital award 2021* terkait penerapan dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Prinsip kelima, *systematic and adaptive approach* dapat dinilai dari terpenuhinya aspek sistematis dan aspek adaptif. Aplikasi JSS sudah dibuat secara sistematis dengan beberapa peraturan-peraturan yang sudah dikeluarkan yang bertujuan mempermudah proses tata kelola pelayanan publik. Pemkot Yogyakarta juga sudah mampu beradaptasi dengan situasi yang ada, terutama pada masa *Covid-19* di mana seluruh aktivitas pelayanan dilakukan secara *online*. Prinsip keenam, *Simple Design and Continuous Refinement* dapat dinilai dari terpenuhinya aspek desain yang sederhana, aspek keberlanjutan dan aspek respond pegawai. Aplikasi JSS menampilkan tampilan yang sederhana dan mudah dipahami, kombinasi warna juga membuat pengguna tidak jenuh. Selain proses perencanaan, pengembangan dan implementasi, evaluasi juga menjadi hal yang penting. Dalam aspek respon pegawai sudah cukup baik dalam penanganan kendala cukup cepat dan responsif.

Senada dengan hal tersebut, tahap pengembangan aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) juga sudah melalui 4 tahapan yang meliputi, Tahap kesiapan

(pembuatan situs informasi di setiap lembaga, penyediaan sumber daya manusia, penyediaan sarana akses, dan informasi dasar). Tahap pematangan (situs informasi yang interaktif dan keterhubungan dengan lembaga lain). Tahap pemantapan (situs transaksi dalam aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS)). Tahap pemanfaatan (aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) yang berguna untuk pelayanan publik G2G, G2B dan G2C). Dalam aspek pendorong dalam penerapan prinsip *agile governance* dalam pelayanan publik melalui aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) meliputi *support* (dukungan), *capacity* (kemampuan) dan *Value* (nilai).

Pada aspek *support* (dukungan), Pemerintah Kota Yogyakarta mengikuti *master plan e-government* dalam pengembangan dan penggunaan aplikasi JSS sesuai bentuk Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang SPBE dan Peraturan Walikota No. 15 Tahun 2015 tentang *E-Government*. Pengembangan dan penggunaan aplikasi JSS juga sudah didukung oleh sarana yang cukup memadai. Hal tersebut juga sudah didukung dengan diadakannya sosialisasi oleh tim dari Diskominfo untuk memperkenalkan, cara penggunaan, fungsi dan manfaat dari aplikasi JSS. Pada aspek *capacity* (kemampuan), Pemerintah Kota Yogyakarta sudah mengalokasikan anggaran setiap tahunnya untuk pengembangan aplikasi JSS dan tidak ada dana hibah dari pihak swasta. Di sisi lain, SDM pengelola aplikasi JSS juga memiliki syarat pendidikan tertentu untuk pengelolaan sistem dan pengelolaan jaringan, serta diberikan pelatihan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan publik melalui aplikasi JSS. Pada aspek *value* (nilai), bagi Pemerintah Kota Yogyakarta aplikasi JSS memiliki arti komputerisasi bagi para pegawai yang bertujuan meningkatkan kinerja dalam pelayanan publik agar lebih efektif, efisien dan ekonomis. Bagi pengguna atau masyarakat, membantu dan memudahkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang disediakan dan diberikan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Pada aspek nilai, Survei Kepuasan Pengguna (SKM) mengenai aplikasi JSS bernilai baik.

5.2 Saran

Secara garis besar dalam penerapan prinsip *agile governance* dalam pelayanan publik melalui aplikasi JSS telah membantu masyarakat mendapatkan pelayanan cepat yang diberikan Pemerintah Kota Yogyakarta. Namun terdapat saran yang dapat peneliti sampaikan kepada Pemerintah Kota Yogyakarta yang diharapkan membantu perbaikan pelayanan publik, di antaranya;

- a. Melakukan rapat dalam jangka waktu tertentu untuk membahas secara bersamaan terkait pengaduan yang sulit yang disampaikan oleh masyarakat.
- b. Meningkatkan sistem pengamanan data setiap pengguna atau masyarakat yang menggunakan aplikasi *Jogja Smart Service* dari serangan siber (*cyber attack*).
- c. Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta diharapkan dapat memperluas relasi kerjasama untuk memenuhi dan memaksimalkan pengembangan dan pengelolaan aplikasi JSS.
- d. Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta memberikan *workshop* bagi pegawai guna menambah kemampuan berinovasi dalam menggunakan aplikasi JSS agar memberikan pelayanan yang lebih maksimal kepada masyarakat.
- e. Seluruh OPD Pemerintah Kota Yogyakarta diharapkan dapat selalu mempertahankan dan meningkatkan responsifitas kecepatan dalam menindaklanjuti kebutuhan pelayanan dari masyarakat.