

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

4.1.1. Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik melalui Aplikasi Si D'nOK

Tipe *E-Government* yang diterapkan oleh Disdukcapil Kota Semarang yaitu konsep *E-Government* dengan tipe G2C dan G2G. Tipe G2C berkaitan dengan proses informasi, interaksi, dan transaksi yang diberikan melalui aplikasi Si D'nOK, sedangkan tipe G2G diterapkan melalui proses kerja sama antara Disdukcapil dan Diskominfo Kota Semarang dalam hal pengadaan jaringan serta pengembangan server aplikasi Si D'nOK. Sosialisasi aplikasi Si D'nOK lebih banyak dilaksanakan melalui media sosial, khususnya yaitu Platform Instagram. Adapun program “*Pojok Online*” yang disediakan bagi masyarakat agar dapat mengakses layanan Si D'nOK. Hal tersebut menjadi salah satu upaya untuk mengajak masyarakat beralih menggunakan aplikasi Si D'nOK dalam mengurus dokumen kependudukan agar mendukung keberhasilan dalam penerapan layanan *online* kependudukan. Keberhasilan penerapan aplikasi Si D'nOK diukur dengan *E-Govqual* yang mencakup kemudahan penggunaan, keandalan, kepercayaan, isi dan informasi, serta *citizen support*. Berikut hasil analisis kualitas penerapan aplikasi:

A. Kemudahan Penggunaan

Aplikasi memiliki struktur yang jelas dan sesuai dengan

preferensi masyarakat yaitu menyediakan bahasa yang mudah untuk dipahami oleh masyarakat sehingga dapat dikatakan bahwa aplikasi Si D'nOK mudah untuk digunakan.

B. Kepercayaan

Kepercayaan dalam hal ini berkaitan dengan keamanan data yang terinput pada aplikasi Si D'nOK. Berdasarkan hasil analisis dari fakta di lapangan, aplikasi Si D'nOK telah memenuhi standar keamanan karena telah lolos uji *penetration test* aplikasi *online* sesuai peraturan Direktorat Jenderal Kementrian Dalam Negeri dengan hasil nilai B+ yaitu medium sehingga layak untuk dijalankan. Aplikasi Si D'nOK juga belum memiliki riwayat kebocoran data sejak digunakan masyarakat Kota Semarang.

C. Keandalan

Keandalan pelayanan pada aplikasi Si D'nOK masih belum optimal karena masih terdapat kelalaian kinerja pegawai sehingga menyebabkan permohonan layanan masyarakat tidak diberikan tepat waktu. Hal tersebut juga disebabkan oleh kendala pada Sumber Daya Manusia yang belum mencukupi kebutuhan pelayanan di Kantor Kecamatan dan Kantor Disdukcapil Kota Semarang. Pelayanan tidak tepat waktu dikarenakan belum ada pegawai yang khusus bertugas dan fokus pada aplikasi Si D'nOK sehingga pekerjaan masih dirangkap dengan pelayanan *offline*.

D. Isi dan Informasi

Isi dan informasi berkaitan dengan layanan yang tersedia dan informasi yang diberikan dalam layanan aplikasi terkait. Aplikasi Si D'nOK belum memberikan layanan yang lengkap sesuai kebutuhan masyarakat. Pertama yaitu pelayanan *E-KTP* yang tidak tersedia dalam aplikasi sedangkan layanan Kartu Tanda Penduduk merupakan layanan yang paling sering dibutuhkan oleh masyarakat. Kedua, berdasarkan fakta di lapangan terdapat ketidaksesuaian data yang ditampilkan pada aplikasi dengan data yang diinput oleh masyarakat dan belum didukung dengan adanya fitur *edit* atau mengubah data yang salah.

E. Citizen Support

Aplikasi Si D'nOK belum dilengkapi dengan petunjuk penggunaan yang jelas dan singkat dalam aplikasi sehingga belum termasuk dalam aplikasi dengan *user friendly guidelines*. Aplikasi ini juga belum menyediakan fitur *helpdesk* yang tersambung secara *real time* dengan pegawai terkait. Masyarakat yang memiliki kendala pada saat menggunakan aplikasi hanya bisa melakukan pengaduan melalui *whatsapp* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Hal tersebut kurang efektif dalam membantu masyarakat yang sedang mengalami kendala karena narahubung pada *whatsapp* tersebut masih tergabung dengan pengaduan layanan *offline*.

4.1.2. Faktor Penghambat Penerapan *E-Government* dalam Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Si D'nOK

1. Budaya

Masyarakat Kota Semarang belum sepenuhnya sadar dalam mendukung penerapan aplikasi Si D'nOK. Berdasarkan data, pengguna aplikasi berjumlah 3500 orang dan didominasi oleh kalangan usia muda. Hal ini disebabkan kurangnya keberanian dalam melakukan perubahan sehingga masih berada pada zona nyaman yaitu dengan menggunakan layanan *offline* dan tidak semua masyarakat Kota Semarang memiliki perangkat yang memadai sehingga dapat dikatakan bahwa faktor budaya masih mempengaruhi penerapan *E-Government* melalui aplikasi Si D'nOK dikarenakan masyarakat yang belum terbiasa dengan layanan *online*.

2. Infrastruktur

Infrastruktur dalam pelayanan aplikasi masih belum berjalan secara optimal. Faktor yang menjadi penghambat yaitu sistem browser aplikasi yang hanya bisa diakses oleh perangkat android. Masyarakat Kota Semarang yang menggunakan perangkat iOS belum bisa mengakses aplikasi Si D'nOK. Adapun anggaran biaya menjadi penghambat dalam melaksanakan program “*Pojok Online*” yang digunakan untuk meningkatkan daya tarik penggunaan aplikasi Si D'nOK yaitu kurangnya dukungan fasilitas berupa perangkat-perangkat komputer di setiap kecamatan. Perangkat komputer yang

dimaksud bertujuan untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat yang tidak memiliki perangkat memadai untuk mengakses layanan Si D'nOK namun karena keterbatasan menyebabkan Disdukcapil Semarang kesulitan dalam menerapkan program pojok *online* di setiap kecamatan/kelurahan.

3. Kepemimpinan

Faktor kepemimpinan juga menjadi salah satu penghambat dalam penerapan aplikasi Si D'nOK. Hal tersebut disebabkan adanya kebijakan peralihan pengelolaan database yang semula dikelola pemerintah daerah menjadi dikelola oleh pemerintah pusat. Disdukcapil Kota Semarang seharusnya dapat memanfaatkan database untuk memudahkan pengguna aplikasi Si D'nOK agar tidak menginput satu persatu data kependudukan yang dimiliki. Faktor kepemimpinan lain yang menjadi penghambat dalam penerapan aplikasi Si D'nOK yaitu kurangnya monitoring atau pengawasan pemimpin secara berkala terhadap kinerja pegawai Disdukcapil Semarang dalam mengelola ketepatan layanan aplikasi Si D'nOK sehingga menyebabkan banyak pengajuan layanan dari masyarakat yang terlewat dan tidak tepat waktu.

4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diuraikan, berikut saran yang dapat dikemukakan:

1. Keandalan

Peningkatan sikap disiplin pegawai dan pengecekan berkas secara cermat diperlukan agar layanan yang telah diajukan masyarakat dapat memberikan kepuasan masyarakat. Adapun untuk meningkatkan pelayanan yang cepat dengan menempatkan pegawai yang berkompeten dan khusus bertugas menjadi admin aplikasi Si D'nOK.

2. Isi dan informasi

Perlu adanya pengawasan aplikasi secara berkala oleh Disdukcapil Kota Semarang agar layanan yang bermasalah dapat diatasi dengan segera dan memberikan layanan perubahan data agar kesalahan data dapat diubah oleh masyarakat sebagai pengguna aplikasi.

3. Citizen support

Petunjuk penggunaan secara singkat dalam aplikasi sebaiknya dibuat untuk membantu mengarahkan pengguna aplikasi serta menyediakan fitur *helpdesk* yang dapat tersambung secara *real time* dengan pegawai agar masyarakat yang terkendala mendapatkan bantuan secara cepat.

4. Budaya

Perlu adanya sosialisasi mengenai aplikasi Si D'nOK secara masif dan meyakinkan agar masyarakat memiliki kepercayaan dalam menggunakan pelayanan publik.

5. Kepemimpinan

Perlu adanya *peningkatan* pengawasan atau monitoring dari pemimpin

serta motivasi yang ditujukan pada pegawai agar kinerja dan semangat pegawai meningkat sehingga tidak terjadi kelalaian pada pelayanan kependudukan *online*.

6. Infrastruktur

Perlu adanya peningkatan sistem agar dapat menjangkau masyarakat yang menggunakan perangkat iOS agar layanan dapat digunakan secara merata dan dukungan pelaksanaan program “Pojok *Online*” dengan melakukan pengadaan fasilitas komputer di setiap kantor kecamatan di Kota Semarang agar masyarakat yang belum memiliki perangkat dapat mengakses layanan Si D’nOK dengan mudah dan nyaman.