

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk menganalisis efektivitas layanan *E-Catalogue* menggunakan hasil kajian dari *Harvard JFK School of Government* dalam pengembangan pelayanan publik berbasis elektronik, maka bisa dilihat bahwa layanan *E-Catalogue* dikategorikan sebagai layanan yang berhasil dalam mencapai efektivitas layanan. Melalui segi Dukungan terhadap layanan *E-Catalogue*, pemerintah sudah menunjukkan minat besar dalam mensukseskan pengadaan barang/jasa berbasis elektronik. Dimulai dari Arahan Presiden, maupun Surat Edaran Menteri yang mewajibkan transaksi dalam sektor pengadaan barang/jasa pemerintah untuk menggunakan *E-Catalogue*, serta dukungan pihak lainnya (BUMN) yang bersedia untuk membantu peningkatan sistem *E-Catalogue*. Dorongan akan kemunculan layanan ini juga memiliki pengaruh yang besar dari segi *Political Will*. *Political Will* dalam konteks tata kelola pemerintahan berkaitan dengan adanya kemauan atau tingginya kemauan pemerintah maupun para pengambil kebijakan yang memiliki peran dalam berlangsungnya layanan *E-Catalogue*. Adanya dorongan dari pimpinan terkait komunikasi dan koordinasi terhadap integrasi layanan *E-Catalogue* terbukti membuahkan hasil. Dibutuhkannya waktu yang cukup lama untuk menyamakan tujuan, pemahaman, dan persepsi tidak akan berhasil untuk diatasi tanpa adanya dorongan melalui pimpinan (*Political Will*). Setelah melewati tantangan-tantangan tersebut, maka lahirnya kolaborasi dan sinergi antar Kementerian/Lembaga/Institusi dapat tercipta, sehingga menghasilkan dukungan yang baik kepada layanan *E-Catalogue*. Disamping itu, meningkatnya angka partisipasi masyarakat untuk menggunakan layanan juga termasuk dalam segi dukungan terhadap *E-Catalogue*, diikuti dengan gencarnya sosialisasi yang dilakukan oleh LKPP yang ditujukan pada target yang tepat, yaitu Pelaku Usaha dan juga K/L/PD (Kementerian/Lembaga/Perangkat Daerah).

Setelah terpenuhinya indikator dukungan yang ada di layanan *E-Catalogue*, terdapat indikator lainnya berupa kesiapan Sumber Daya Manusia yang juga harus dipahami sebagai indikator penting dalam mencapai efektivitas layanan *E-Catalogue*. SDM yang ada di LKPP, khususnya personel yang berpartisipasi dalam layanan *E-Catalogue* diwajibkan untuk mengikuti pelatihan-pelatihan supaya menghasilkan pelayan publik yang berkompeten di sektor pengadaan barang/jasa pemerintah. Oleh sebab itu, masyarakat dalam hal ini K/L/PD (Kementerian/Lembaga/Perangkat Daerah) dan Pelaku Usaha selaku penerima layanan juga sudah selayaknya memiliki kemampuan-kemampuan dasar dalam pemanfaatan layanan publik berbasis elektronik. Hasil penelitian menyebutkan bahwa pada layanan *E-Catalogue* kerap terjadi pengulangan pertanyaan yang hasil jawabannya sebenarnya sudah pernah disampaikan, bahkan dicantumkan dalam media sosial maupun informasi yang terdapat di layanan *E-Catalogue* itu sendiri guna mengurangi pertanyaan yang berulang. Penulis juga membuktikan pada saat pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek, Klinik Konsultasi layanan *E-Catalogue* dapat dikatakan efektif dalam pemberian arahan maupun informasi-informasi yang diperlukan oleh publik. Namun, pasca selesainya layanan tersebut, K/L/PD maupun Pelaku Usaha kerap memberikan pertanyaan-pertanyaan pengulangan pada platform lainnya seperti *Call center*, *Instagram*, *Whatsapp*, dan lain-lain, yang mana sebenarnya sudah terjawab pada saat berlangsungnya Klinik Konsultasi. Hal ini berdampak pada terhambatnya efektivitas layanan.

Hal penting lainnya adalah Nilai Manfaat yang dihasilkan dari layanan ini juga perlu untuk diketahui. *E-Catalogue* menghasilkan beberapa manfaat yang sangat berdampak signifikan bagi masyarakat dan juga pemerintah, seperti: kemudahan dalam mengakses *E-Catalogue* yang menghasilkan penghematan waktu, keterbukaan informasi pengadaan barang/jasa, berkurangnya penyalahgunaan harga, jangkauan layanan yang sangat luas, dan penggunaan anggaran untuk belanja negara tercatat secara jelas.

5.2. Saran

Saran yang penulis sampaikan akan dipaparkan melalui hasil observasi yang telah penulis lakukan selama pelaksanaan Kuliah Kerja Praktek dan hasil wawancara mendalam dengan para narasumber yang akan penulis jadikan pedoman dalam menuliskan saran terhadap layanan *E-Catalogue*. Ekspetasi masyarakat dalam kemudahan penggunaan layanan *E-Catalogue* sangatlah besar, maka dari itu hal yang sangat wajar jika dalam proses-proses penggunaan layanan *E-Catalogue* yang dilakukan oleh pelaku usaha dan K/L/PD akan ditemukan banyak sekali masalah yang muncul. Berikut terdapat urutan-urutan pertanyaan yang seringkali dilayangkan kepada penyelenggara layanan, seperti kebingungan dalam mendaftar akun di *E-Catalogue* yang seringkali terjadi, apa itu perbedaan dan kegunaan pada fitur katalog Nasional, Lokal, Sektoral, serta ekspetasi tinggi para pengguna layanan yang memberikan tuntutan pada *E-Catalogue* supaya lebih praktis digunakan seperti *marketplace* pada umumnya. Tentu dari pihak Direktorat Pasar Digital Pengadaan LKPP menyadari adanya masalah-masalah ini. Maka dari itu, penulis berharap untuk segera dilakukan penindakan lebih lanjut, karena pembenahan pelayanan publik berbasis elektronik membutuhkan proses yang lumayan memakan waktu.