

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Penelitian yang berjudul *Analisis Penerapan Smart Governance* di Kota Madiun ini menggunakan konsep Boyd Cohen dalam melihat *smart governance* yang mana mengacu pada tiga indikator, yaitu pelayanan publik secara *online*, infrastruktur teknologi, dan keterbukaan pemerintah. Konsep dari Boyd Cohen tersebut membantu dalam menganalisis penerapan *smart governance* di Kota Madiun.

Dari penelitian yang telah dilakukan, penerapan *smart governance* di Kota Madiun telah sesuai dengan ketiga indikator dari Boyd Cohen untuk mewujudkan *smart city*. Dari ketiga indikator, yaitu pelayanan publik secara online, infrastruktur teknologi, dan keterbukaan pemerintah telah berjalan sesuai konsep dibuktikan dengan telah direalisasikan oleh Pemerintah Kota Madiun melalui pengintegrasian aplikasi ke dalam satu *Single Sign On* atau SSO yang bernama Mbangun Swarga dan Manekin. Sudah terdapat pula banyak titik *wifi* gratis yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Pemerintah Kota Madiun juga telah melaksanakan aspek keterbukaan pemerintah dibuktikan dengan adanya portal *open data*. Selain itu, masyarakat juga diberikan wadah untuk menyampaikan aspirasi, kritik dan sarannya melalui aplikasi Mas Tambun dan Awak Sigap. Namun, meskipun penerapan *smart governance* ini telah berjalan sesuai konsep, masih terdapat permasalahan pada setiap indikator. Pertama, aplikasi penunjang pelayanan *online* belum optimal karena sering mengalami gangguan akses. Kedua, kualitas *wifi* gratis

dinilai menurun dan aksesnya dirasa rumit oleh masyarakat. Ketiga, meskipun ada portal *open data*, kemudahan dalam memperoleh data dan informasi publik masih menjadi kendala, ditambah dengan kurangnya kesadaran masyarakat terkait keterbukaan informasi. Keempat, minimnya pengetahuan masyarakat tentang digitalisasi memengaruhi kemampuan mereka dalam mengakses pelayanan publik secara *online* dan partisipasi di ruang digital.

Disamping itu, dalam keberjalanannya penelitian ini memiliki keterbatasan untuk memberikan gambaran yang komprehensif. Keterbatasan yang dialami oleh peneliti adalah peneliti mengalami kesulitan untuk menemukan informan masyarakat karena minimnya data pengguna layanan publik yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun. Dengan keterbatasan yang ada dalam penelitian ini, adanya program *smart city* terutama pada dimensi *smart governance* masih terdapat berbagai permasalahan walaupun sudah memenuhi semua indikator yang ada. Namun, indikator-indikator yang sudah terpenuhi dan diterapkan tidak berarti apa-apa, apabila dari masyarakat Kota Madiun sendiri tidak bisa merasakan manfaat dari adanya *smart governance*. Dengan ketidaktahuan ini berakibat pada Kota Madiun yang belum bisa membuat masyarakat puas terkait program atau pun layanan yang telah diberikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwasannya upaya-upaya yang telah diberikan Kota Madiun melalui penerapan *smart governance* dalam proses untuk mewujudkan *smart city* belum memberikan kepuasan pada masyarakat.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil yang telah disimpulkan, maka saran yang dapat diberikan peneliti supaya penerapan *smart governance* dapat dilaksanakan secara optimal yaitu :

1. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun melakukan pengembangan dan pemeliharaan pada SSO Mbangun Swarga terutama pada aplikasi-aplikasi yang ada di dalamnya agar tetap dapat diakses oleh masyarakat.
2. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun melakukan pemeliharaan dan peningkatan terhadap kualitas dari *wifi* gratis sehingga manfaatnya dapat dirasakan secara maksimal oleh masyarakat.
3. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun melakukan *update* data secara berkala mengenai informasi dan data publik serta melakukan perbaikan terhadap proses pengumpulan data terkait informasi masyarakat pengguna layanan.
4. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Madiun melakukan sosialisasi digital terutama pada pengenalan dan penggunaan aplikasi yang digunakan untuk menunjang pelayanan secara online karena *smart city* disini akan percuma apabila sasaran dari pelaksanaan *smart city* tidak melek digital.
5. Masyarakat perlu meningkatkan literasi digital melalui pelatihan, pemanfaatan sumber belajar daring, dan berbagi keterampilan dalam komunitas agar lebih siap mengakses layanan publik online dan berpartisipasi di ruang digital secara efektif.

6. Peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan pengembangan pada aspek pengumpulan data yang lebih komprehensif terkait penggunaan layanan online oleh masyarakat serta lebih fokus secara mendalam pada pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap penerapan *smart governance* melalui wawancara mendalam dengan kelompok masyarakat seperti pelaku usaha, akademisi, dan masyarakat yang rutin mengakses layanan publik secara *online*.