

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dijalani peneliti, menyimpulkan bahwa pemerintah kota Bekasi telah memaksimalkan untuk melakukan pembaharuan dibidang pelayanan publik salah satunya dengan meluncurkan aplikasi Bekasi *Iconic*, namun selama implementasinya program ini mengalami berbagai permasalahan yang terjadi. Permasalahan tersebut adalah kurangnya kordinasi antar perangkat daerah, tidak adanya tenaga ahli dalam implementasi pelayanan Bekasi *Iconic*, belum maksimalnya disposisi dalam implemenetasi kebijakan Bekasi *Iconic* sehingga pelaksanaannya menjadi bias, dan adanya perubahan struktur birokrasi yang terjadi menjadikan implementasi pelayanan ini menjadi belum berjalan dengan baik.

Pada tahun 2021, Bekasi *Iconic* akan dilakukan pembaharuan pada tahun 2021 dengan menggunakan nama yang sama atau menggantinya dengan nama yang terbaru. Pendanaan pembaharuan Bekasi *Iconic* ini akan menggunakan anggaran APBD tahun 2021. Selain itu operasionalisasi aplikasi Bekasi *Iconic* akan menggunakan tenaga ahli dalam pembaharuan data dan pembaharuan fitur-fitur dari aplikasi ini. Agar nantinya aplikasi ini menjadi efektif dan bisa digunakan oleh masyarakat dalam mengakses pelayanan publik berbasis *online*. Pada pengoperasian aplikasi Bekasi *Iconic* akan menggunakan sistem SSO sebagai sistem yang akan diluncurkan oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian dalam memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan yang ada diaplikasi Bekasi *Iconic*.

Permasalahan pada layanan pengaduan online di aplikasi Bekasi *iconic* tidak bisa diakses oleh masyarakat karena terjadinya perpindahan kanal pada akses layanan pengaduan masyarakat di pemerintah kota Bekasi, perpindahan tersebut yaitu melalui SP4N LAPOR yang saat ini menjadi aplikasi pelayanan pengaduan bagi masyarakat kota Bekasi. Sehingga pada tahun 2020 layanan pengaduan online pada aplikasi Bekasi sudah di non-aktifkan dan berganti melalui SP4N LAPOR sesuai dengan Kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi melalui Peraturan Menteri Nomor 62 Tahun 2018 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional dan Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2016 tentang pengintegrasian pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional bagi pemerintah daerah kab/kota ke dalam SP4N Lapor.

4.2 Saran

Saran yang akan direkomendasikan oleh peneliti adalah:

1. Pelaksanaan aplikasi Bekasi Iconic yang rencananya akan direfresh kembali pada tahun 2021 sangat membutuhkan koordinasi serta sumber daya manusia yang profesional dalam bidangnya. Maka dari itu, Pemerintah Kota Bekasi perlu membuka rekrutmen untuk tenaga ahli di bidang IT agar inovasi yang di kembangkan tetap berjalan dengan baik.
2. Dalam meningkatkan sumber daya manusia tentunya Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Bekasi ditahun 2021 dapat melakukan kerja sama dengan pihak ketiga dalam pengembangan-

pengembangan sumber daya manusia. Agar dengan adanya bentuk kerja sama ini dapat mengembangkan versi aplikasi berikutnya dan pembaharuan data-data pada layanan Bekasi Iconic nantinya.

3. Perlunya optimalisasi antar OPD se-Kota Bekasi agar komunikasi yang dibangun berjalan dengan baik. Karena masalah belum berjalannya pelaksanaan Bekasi Iconic ini disebabkan kurangnya komunikasi dan kordinasi antar OPD yang masih belum baik dan adanya pemangkasan anggaran, sehingga program ini terbengkalai selama dua tahun. Harapannya pada tahun 2021 nanti, dalam meluncurkan kembali aplikasi Bekasi iconic kordinasi dan komunikasi antar OPD berjalan optimal. Serta pengoptimalan komunikasi ini bisa turun kepada masyarakat.
4. Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian untuk memperkenalkan aplikasi Bekasi Iconic yang baru nantinya dapat memanfaatkan sosialisasi melalui papan reklame untuk memperkenalkan aplikasi layanan publik yang satu pintu kepada masyarakat. Harapannya agar masyarakat mengetahui serta mendorong partisipasi masyarakat untuk melakukan sistem pelayanan berbasis online yang tentunya lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan yang dituju oleh masyarakat.