BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Administrasi publik pada dasarnya adalah pengelolaan pemerintah yang menitikberatkan pada ketepatan dan kecermatan dalam melayani kepentingan masyarakat. Fokus utama administrasi publik adalah bagaimana pemerintah mampu merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi kebijakan publik untuk mencapai tujuan negara, terutama kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik di Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat dilaksanakan melalui alur sistematis yang mengacu pada peraturan perundang-undangan, khususnya UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Alur pelayanan mulai dari permohonan, proses verifikasi, hingga penyerahan hasil layanan sudah diatur secara terstruktur dan dilakukan oleh unit-unit teknis terkait (SKPD).

Terdapat beberapa jenis layanan publik yang disediakan, antara lain informasi publik (PPID), surat rekomendasi, surat keterangan, permohonan audiensi, pengaduan masyarakat, hingga permohonan hibah. Pelayanan ini didukung oleh aplikasi digital seperti *Srikandi* yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi surat-menyurat dan pelayanan administratif secara umum.

Melalui analisis SWOT, diketahui bahwa Kantor Gubernur memiliki kekuatan dalam hal struktur organisasi, SDM, infrastruktur, dan komitmen terhadap reformasi birokrasi. Namun masih ada kelemahan seperti respon lambat aplikasi, keterbatasan jaringan internet, dan kurangnya sosialisasi kepada publik. Tantangan utama dalam transformasi digital pelayanan publik adalah kesenjangan akses teknologi, rendahnya literasi digital, resistensi terhadap perubahan, keamanan data, keterbatasan anggaran, birokrasi yang berbelit, dan kurangnya kolaborasi antar lembaga.

Upaya yang telah dan sedang dilakukan mencakup peningkatan pelayanan dan pengawasan, penyederhanaan birokrasi, serta optimalisasi penggunaan aplikasi digital. Namun, masih diperlukan langkah yang lebih strategis dan menyeluruh untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan.

5.2 Saran

1. Saran untuk Instansi Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat

   Optimalisasi infrastruktur digital dan internet, perlu adanya peningkatan kualitas jaringan internet serta modernisasi perangkat keras dan lunak pendukung pelayanan, guna menunjang kelancaran operasional aplikasi pelayanan seperti Srikandi dan aplikasi lainnya. Penguatan sosialisasi dan literasi sosial, masyarakat dan ASN perlu diberikan pelatihan atau sosialisasi secara berkala mengenai prosedur layanan publik dan penggunaan aplikasi digital agar transformasi digital lebih inklusif dan dapat diterima secara luas.

   Pengembangan dan integrasi sistem digital, diperlukan sistem digital yang terintegrasi antar-SKPD agar pelayanan dapat dilakukan secara satu pintu *one-stop service*, sehingga meminimalisir tumpang tindih dan mempercepat proses pelayanan publik. Pengembangan dan pemeliharaan aplikasi lokal, pemerintah dapat mempercepat pengembangan aplikasi *Kerabat* sebagai sistem pendukung pelayanan public lokal yang relevan dan berbasis kebutuhan masyarakat Sumatera Barat.

2. Saran untuk Instansi Pendidikan

   Penguatan kurikulum administrasi publik berbasis digital, institusi pendidikan tinggi diharapkan memperkuat kurikulum yang berkaitan dengan tata kelola pemerintahan berbasis teknologi digital, sehingga lulusan siap menghadapi tantangan pelayanan publik modern. Kolaborasi riset dengan Instansi Pemerintah, perlu adanya kerja sama antara kampus dan instansi pemerintah daerah dalam bentuk riset terapan, magang, atau pengabdian masyarakat untuk mendukung inovasi pelayanan publik .

3. Saran untuk peneliti selanjutnya

Perluas objek penelitian, penelitian selanjutnya disarankan untuk tidak hanya fokus pada satu instansi, tetapi juga melakukan perbandingan antar instansi di lingkungan pemerintah provinsi atau antar provinsi agar memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif. Eksplorasi strategi inovasi digital, fokus pada strategi dan inovasi digital yang berhasil di daerah lain bisa menjadi rujukan bagi Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Barat. Peneliti dapat menggali praktik-praktik terbaik *best practices* pelayanan publik digital dari dalam maupun luar negeri.

UNIVERSITAS ANDALAS
KEDJAJAAN
UNTUK
BANGSA