

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1. Kesimpulan

Penerapan *e-government* oleh DPMPTSP Kota Padang dalam pelayanan aplikasi Sapu Rancak telah membantu masyarakat mempercepat proses pengajuan perizinan. Hal ini dikarenakan pengajuan permohonan dapat dilakukan dimanapun tanpa harus datang langsung ke Mal Pelayanan Publik yang ada di Kota Padang untuk mengurus administrasinya. Masyarakat dapat mengunduh secara mandiri produk jadi pelayanan aplikasi Sapu Rancak langsung melalui akun masing-masing pengguna. Penerapan *e-government* dalam pelayanan aplikasi Sapu Rancak juga mencakup pada penggunaan tanda tangan digital untuk legalisasi produk jadi dari aplikasi Sapu Rancak, sehingga pelayanan perizinan dapat lebih cepat. Masyarakat juga dapat melihat informasi terkini tentang DPMPTSP Kota Padang ataupun informasi yang berkaitan dengan perizinan melalui media sosial dan *web* resminya. Selain, itu masyarakat juga dapat melihat proses pengajuan berkasnya sudah mencapai tahapan apa dan apakah terdapat masalah atau tidak pada berkas langsung melalui aplikasi Sapu Rancak.

Terdapat 5 dimensi dalam *balanced e-government scorecard* sebagai alat ukur performa pemerintahan yang menerapkan *e-government* dalam pelayanannya. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, secara keseluruhan kelima dimensi telah terpenuhi namun belum maksimal pada beberapa penerapan dimensi. Dimensi pertama dimensi manfaat, yaitu berkaitan dengan kemudahan penggunaan oleh *stakeholder*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, pelayanan aplikasi Sapu

Rancak belum memiliki petunjuk penggunaan aplikasi. Dengan belum adanya petunjuk penggunaan aplikasi ini, masyarakat menjadi tidak tahu cara menggunakannya yang mengakibatkan masyarakat belum mendapatkan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan perizinan aplikasi Sapo Rancak ini.

Selain itu juga pada dimensi partisipasi, yaitu berkaitan dengan tersedianya fasilitas yang mungkin terjadinya *e-democracy* dalam pelayanan aplikasi Sapo Rancak. Berdasarkan hasil penelitian, DPMPTSP Kota Padang masih mengandalkan kotak saran yang terdapat di Mal Pelayanan Publik Kota Padang untuk menerima aspirasi yang disampaikan oleh masyarakat, baik itu kritik maupun saran. Sehingga sarana untuk masyarakat dalam memberikan aspirasinya secara elektronik kepada dinas terhadap pelayanan yang telah dirasakan belum tersedianya. Selain itu, belum tersedianya fasilitas komunikasi seperti *chatting* pada *web* dengan pihak dinas juga merupakan suatu kekurangan dalam menerapkan *e-government* pada pelayanannya. Padahal dengan tersedianya fitur layanan ini masyarakat dapat menggunakannya untuk bertanya tentang hal yang masih membuatnya ragu, serta layanan ini juga bermanfaat bagi dinas untuk mengetahui pendapat masyarakat tentang pelayanan yang telah diberikan.

1.2. Saran

Penerapan aplikasi Sapo Rancak oleh DPMPTSP Kota Padang secara umum sudah baik karena telah mempercepat pelayanan dan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan perizinan, namun masih ada beberapa hal yang harus lebih dioptimalkan kedepannya. Berikut beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan DPMTSPSP Kota Padang terkait pelayanan aplikasi Sapo Rancak :

1. Perlu adanya sebuah panduan penggunaan aplikasi untuk masyarakat atau pengguna yang harus disediakan oleh DPMPTSP Kota Padang sebagai penyedia layanan perizinan aplikasi Sapo Rancak. Panduan ini bisa berbentuk video, ataupun poster yang menjelaskan fungsi dari masing-masing menu yang tersedia dan bagaimana cara menggunakannya. Panduan ini dapat ditempatkan di beberapa tempat seperti di portal aplikasi Sapo Rancak, *website* resmi DPMPTSP Kota Padang, dan poster yang dapat ditempelkan di Mal Pelayanan Publik Kota Padang.
2. Mengembangkan layanan yang ada di aplikasi atau *web*, seperti menambahkan fitur layanan yang memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi dua arah, baik dengan pemerintah ataupun dengan sesama pengguna layanan aplikasi Sapo Rancak. Sehingga akan tercapai *e-democracy* yang memungkinkan masyarakat dapat menyampaikan aspirasi maupun kritiknya secara elektronik.
3. Melaksanakan sosialisasi berkesinambungan tentang adanya pelayanan perizinan melalui aplikasi Sapo Rancak. Dengan adanya sosialisasi berkesinambungan ini, dapat meningkatkan cakupan masyarakat yang mengetahui pelayanan perizinan dapat dilakukan secara *online*.
4. Menampilkan informasi penting terkait perizinan akan diajukan oleh pemohon melalui *web* ataupun media sosial resmi DPMPTSP Kota Padang, seperti informasi lama kerja masing-masing perizinan.
5. *Review* terhadap pelayanan tidak hanya dilakukan saat dibutuhkan saja, namun dilakukan secara rutin untuk mengevaluasi kinerja pelayanan.