

## BAB V

### SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan temuan dan pembahasan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab IV, maka pada bab V ini penulis akan menuliskan beberapa kesimpulan dari hasil penelian mengenai “Analisis Penerapan Aplikasi Mal Pelayanan Publik Sumedang Sebagai Wujud *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik” dapat dipaparkan sebagai berikut:

##### 5.1.1 Simpulan Umum

Mal Pelayanan Publik merupakan wujud dari pelayanan satu pintu berusaha menjalankan inovasi pelayanan menggunakan teknologi dengan menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik untuk meningkatkan kemudahan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Kebijakan penggunaan aplikasi MPP Sumedang sebagai aplikasi *booking* antrean *online* telah dijalankan selama 6 (enam) sejak tahun 2019 sampai saat ini. Jenis pelayanan yang ada di MPP Sumedang terdapat 29 layanan diantaranya ada 3 (tiga) layanan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP), dan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumedang (Dinaskertrans).

Implementasi dari kebijakan penggunaan aplikasi MPP Sumedang sebagai aplikasi *booking* antrean *online* dinilai cukup baik, hal ini dilihat dari partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan aplikasi MPP Sumedang untuk melakukan pelayanan pada beberapa loket layanan. Partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi MPP Sumedang paling banyak ditemukan pada loket I Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) karena kebutuhan masyarakat dalam bidang kependudukan yang setiap harinya akan selalu ada sedangkan untuk loket lainnya seperti loket J Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Sumedang (Dinaskertrans) ada waktu tertentu ketika loket tersebut banyak dikunjungi oleh masyarakat begitu juga dengan loket E Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) hanya dikunjungi oleh masyarakat yang memiliki usaha atau bisnis tertentu.

### 5.1.2 Simpulan Khusus

Disamping simpulan umum diatas, terdapat beberapa poin yang menjadi simpulan khusus dengan dipaparkan sebagai berikut:

1. Penerapan aplikasi MPP Sumedang sebagai aplikasi *booking* antrean *online* di ini tiap tahunnya selalu mengalami perubahan, salah satu langkah terakhirnya adalah dengan membagi kedalam sistem *booking* antrean yang dibagi menjadi 2 termin yaitu ada pengambilan termin pagi dari jam 08.00-10.00 dan pengambilan termin siang mulai dari jam 11.00.
2. Pada penerapan aplikasi MPP Sumedang sebagai aplikasi *booking* antrean *online* telah mengalami kenaikan dan penurunan dalam jumlah laporan pelayanan di tiap bulannya hal tersebut dipengaruhi oleh banyak sedikitnya jumlah permohonan pelayanan dan jumlah masyarakat yang berkunjung. Selain itu juga dipengaruhi oleh faktor gagal atau berhasilnya pelayanan. Masyarakat yang melakukan pelayanan datang dari berbagai wilayah kecamatan yang berbeda-beda, kebanyakan masyarakat datang dari wilayah kecamatan yang dekat dengan pusat pemerintahan daerah seperti wilayah Sumedang Utara.
3. Faktor yang dapat menghambat terlaksananya kebijakan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi, yaitu SDM pegawai pada MPP Sumedang, sistem pada aplikasi, internet/provider, SK prosedural terkait penerapan aplikasi dan juga masyarakat. Beberapa aspek yang menjadi faktor keberhasilan diterapkannya pelayanan dengan konsep *e-government* melalui aplikasi MPP Sumedang yaitu dorongan dari para pimpinan daerah dalam hal ini adalah Bupati Sumedang, pemerintah daerah Kabupaten Sumedang yang berkolaborasi dengan dinas komunikasi dan informatika, dan partisipasi masyarakat.

### 5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian ini, memunculkan suatu implikasi terhadap analisis penerapan aplikasi mal pelayanan publik Sumedang sebagai wujud *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik. Implikasi dalam penelitian ini dapat memaksimalkan proses penerapan aplikasi MPP Sumedang.

1. Adanya kebijakan penerapan aplikasi MPP Sumedang sebagai aplikasi *booking* antrean secara *online* dapat membantu mengurangi antrean panjang di depan gedung kantor MPP Sumedang maupun di berbagai loket organisasi perangkat daerah atau dinas. Sehingga harapan masyarakat terkait dengan adanya penerapan aplikasi MPP Sumedang ini dapat membuat layanan mendi lebih mudah, terstruktur, tertib dan nyaman. Inovasi pelayanan publik dengan menerapkan konsep *e-government* dapat memudahkan masyarakat juga dalam hal efektifitas waktu. Mereka yang tidak memiliki banyak waktu pada saat jam kantor dapat memantau jumlah antrean yang sedang mengantre di MPP Sumedang hanya melalui aplikasi. Penerapan konsep *e-government* ini dapat dijadikan contoh bagi wilayah Kabupaten atau Kota lain dalam menciptakan inovasi pelayanan publik dengan menggunakan konsep *e-government* dalam membantu kebutuhan masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien.
2. Adanya peranan berbagai elemen termasuk masyarakat dalam penerapan aplikasi MPP Sumedang sebagai aplikasi *booking* antrean secara *online* memiliki kontribusi terhadap materi Pendidikan Kewarganegaraan terutama pada materi administrasi publik. Dimana salah satunya dapat memacu adanya partisipasi dan tanggung jawab warga negara dalam penertiban administrasi kependudukan.
3. Adanya faktor penghambat atau kendala yang ditemukan pada penerapan aplikasi MPP Sumedang sebagai aplikasi *booking* antrean secara *online* diharapkan bisa dijadikan bahan masukan dan evaluasi bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang untuk memenuhi kebutuhan dasar dan terjangkau untuk kesejahteraan masyarakat akan tercapai dengan baik.

### 5.3 Rekomendasi

Dari hasil penelitian, sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik masyarakat dengan menggunakan konsep *e-governemnt* pada penggunaan aplikasi MPP Sumedang agar menjadi lebih baik, peneliti merumuskan beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi berbagai pihak yang terlibat dalam kebijakan penerapan aplikasi MPP Sumedang. Adapun rekomendasi yang diajukan oleh peneliti, sebagai berikut:

Tanisa Dwi Fitriani, 2024

Analisis Penerapan Aplikasi Mal Pelayanan Publik Sumedang Sebagai Wujud *E- Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik

Universitas Pendidikan Indonesia | respository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

### **5.3.1 Bagi MPP Sumedang**

1. Dalam merumuskan suatu kebijakan berupa inovasi pelayanan publik melalui konsep *e-government* harus lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat dan kesiapan pihak penyelenggara pemerintah untuk menjalankan suatu kebijakan agar berjalan dengan optimal.
2. Perlu ditingkatkan kembali strategi atau program sosialisasi terkait dengan penerapan sebuah kebijakan dalam bidang pelayanan dengan memanfaatkan teknologi kepada masyarakat agar dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam setiap kebijakan yang dibuat oleh pemerintah daerah Kabupaten Sumedang.

### **5.3.2 Bagi Kepala Daerah atau Bupati Kabupaten Sumedang**

1. Mengalokasikan anggaran untuk peningkatan infrastruktur teknologi informasi, termasuk jaringan internet yang lebih stabil dan perangkat keras yang memadai.
2. Melakukan evaluasi dan monitoring secara berkala terhadap fitur dan fungsionalitas aplikasi MPP Sumedang, serta mengimplementasikan *feedback* dari pengguna untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

### **5.3.3. Bagi Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

1. Tiap loket organisasi daerah atau dinas yang berada dalam kantor Mal Pelayanan Publik harus memiliki ketentuan untuk mengatur dan menertibkan masyarakat yang datang ke kantor Mal Pelayanan Publik dengan harus menaati alur mendapatkan pelayanan yang salah satunya ialah melalui aplikasi MPP Sumedang untuk *membooking* antrean terlebih dahulu agar semua masyarakat mengetahui alur prosedural mendapatkan pelayanan keMPP dengan baik dan benar.

### **5.3.4 Bagi masyarakat Kabupaten Sumedang**

1. Masyarakat Kabupaten Sumedang diharapkan memiliki kesadaran untuk mendukung kebijakan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik melalui konsep *e-government* yaitu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sehingga masyarakat mau tidak mau diharuskan untuk meleak teknologi.

2. Masyarakat diharapkan untuk melaksanakan aturan yang telah pemerintah berikan untuk mempermudah mereka dalam mendapatkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan mereka.

### **5.3.5 Bagi Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan**

1. Memperkaya kajian terkait dengan isu-isu yang ada di dalam kehidupan masyarakat, utamanya dalam kajian administrasi publik.
2. Dapat memberikan pemahaman bahwa yang menjadi kajian dari PKn tidak hanya soal pembelajaran, lebih luas dari itu juga terkait dengan isu-isu kontemporen yang terjadi di masyarakat yang harus juga di kaji demi dapat memberikan solusi nyata melalui telaah teoritisnya.

### **5.3.6 Bagi penulis Selanjutnya**

1. Penelitian ini dirasa peneliti masih memiliki kekurangan, maka dari itu penelitian selanjutnya diharapkan dapat meneliti secara lebih mendalam, sehingga dapat menyajikan hasil jawaban yang lebih akurat dan komprehensif.
2. Melakukan kajian isu-isu sosial terutama dalam bidang pelayanan publik di masyarakat secara lebih mendalam, hal ini tentunya dapat menjadi masukan bagi pemerintah selaku penyelenggara layanan. Dengan begitu dapat membantu dalam upaya menciptakan kualitas layanan publik yang lebih baik lagi.
3. Melakukan analisis lebih dalam mengenai peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik melalui inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
4. Diharapkan dapat terus menyajikan terkait dengan jumlah data pengguna aplikasi MPP Sumedang melalui jumlah pelayanan yang berhasil dilayani secara *online*. Dikarenakan Kabupaten Sumedang ini merupakan wilayah dengan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*) terbaik pada tahun 2022.