

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian telah dilaksanakan di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Probolinggo tentang Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi (Studi Aplikasi View Probolinggo Pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil) maka dapat disimpulkan yaitu:

#### **1. Evaluasi Kualitas Pelayanan Administrasi (Studi Aplikasi View Probolinggo Pada Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo)**

Pada teori Evaluasi menurut William Dumm dalam Nugroho (2014) yaitu, istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (appraisal), pembagian angka (rating), dan penilaian (assesment). Evaluasi berkenaan dengan menghasilkan informasi yang valid dan manfaat hasil kebijakan. Beberapa indikator yang dikemukakan oleh William Dumm diantaranya :

##### 1) Efektivitas

Aplikasi yang diterbitkan mulai tahun 2019 sampai sekarang ini cukup efektif, karena selain menjadi layanan pengaduan, aplikasi ini juga sebagai layanan informasi berbagai informasi yang dapat kita peroleh. Fitur-fitur yang ada dalam aplikasi tersebut juga sangat banyak. Seperti layanan kependudukan, fitur ini memberikan informasi terkait layanan kependudukan

secara jelas sehingga masyarakat tidak perlu bingung terkait persyaratan prosedur dan biaya yang digunakan dalam pelayanan tersebut karena sudah jelas dan dapat membantu masyarakat yang kurang paham terhadap persyaratan apa saja yang digunakan pada setiap pelayanan Dukcapil.

## 2) Efisiensi

Untuk perihal efisiensi, aplikasi ini memberikan pelayanan secara gratis dalam waktu yang singkat, terbukti dari pernyataan yang ada dalam aplikasi ini bahwasanya, semua jenis pelayanan Dukcapil dinyatakan gratis tanpa dipungut biaya sedikitpun, berbagai pihak juga mengungkapkan dari hasil wawancara yang didapat, semua kepengurusan layanan Dukcapil tidak dipungut biaya dan waktu yang ditempuh juga tidak lama serta prosedur yang jelas. sehing

## 3) Kecukupan

Dibentuknya suatu program pastinya ada hal yang melatar belakangi alasan mengapa ada program tersebut, yang pastinya untuk membantu memecahkan masalah yang menjadi keluhan masyarakat saat ini. Terbukti dengan adanya aplikasi ini masyarakat terbantu terkait informasi-informasi yang diperlukan untuk melakukan suatu pelayanan administrasi.

## 4) Pemerataan

Pelayanan yang diberikan melalui aplikasi ini dilakukan secara merata tanpa terkecuali, terbukti bahwa saat melakukan *Log in* pada aplikasi tersebut, bahwa untuk masuk aplikasi tersebut harus melakukan pendaftaran diri dulu melalui nomor NIK untuk mereka yang bertempat tinggal didalam

Kota Probolinggo, tetapi bagi mereka yang bertempat tinggal diluar Kota Probolinggo mereka tanpa harus mencantumkan NIK, hanya dengan Nomor telepon saja, begitupun dengan yang terjadi dilapangan atau tempat layanan berlangsung, pihak terkait memberikan layanan kepada masyarakat secara adil dan merata tanpa memandang status sosial atau tingkatan-tingkatan yang ada dimasyarakat.

#### 5) Responsivitas

Fitur yang sangat lengkap yang terdapat dalam aplikasi tersebut otomatis dapat memenuhi apa yang mereka butuhkan untuk sekedar mencari informasi-informasi yang terdapat pada aplikasi tersebut yang ada di Kota Probolinggo, misalkan, informasi terkait perhotelan, pariwisata, layanan kependudukan dll. Jadi dapat membantu masyarakat setempat maupaun luar. Terbukti berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa masyarakat merasa puas akan adanya aplikasi ini dalam membantu mereka untuk mencari informasi yang akan mereka lakukan dalam layanan Dukcapil.

#### 6) Ketepatan

Dalam pembuatan aplikasi ini sebagai media yang digunakan untuk menyampaikan informasi dan pengaduan yang dapat mengatasi masalah yang dirasakan oleh masyarakat kota probolinggo, pastinya mereka sudah merencakana manfaat apa saja yang apat dirasakan dari pihak instansi maupun masyarakat sebagai penerima layanan.

Adapun Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat menurut Pasolong (2010:59), berdasarkan hasil peneliti dapat disimpulkan :

**a. Faktor Pendukung**

**1. Kerja sama yang baik**

Dalam usaha yang dilakukan pemerintah untuk membantu masyarakat, pemerintah Kota Probolinggo memberikan fasilitas yang dapat digunakan oleh masyarakat luas yang bisa diakses dari rumah mereka masing-masing, pemerintah menggagas sebuah aplikasi layanan pengaduan dan informasi yang bekerja sama dengan Diskominfo Kota Probolinggo untuk menciptakan aplikasi tersebut, dimana didalam aplikasi tersebut terdapat beberapa fitur yang juga bekerjasama dengan *Stakeholder* dan Opd setempat, sehingga aplikasi ini bukan hanya untuk satu layanan publik saja, tetapi mencakup semua layanan publik yang ada di Kota Probolinggo.

**2. Sumberdaya manusia**

Demi tercapainya suatu program atau kebijakan, maka diperlukannya sumber daya manusia yang memadai sehingga pelaksanaan dapat berjalan dengan baik, dari segi sumber daya manusia yang terdapat pada internal dimana pihak-pihak yang mengoperasikan segala fitur yang ada didalam aplikasi ini sudah terbilang memadai, jika tidak maka aplikasi tersebut tidak akan berjalan sampai sekarang, sumber daya manusia yang juga sangat berpengaruh yaitu masyarakat kota probolinggo sebagai sasaran dari program ini, karena

berjalannya program ini tergantung sejauh mana masyarakat mengenali aplikasi view ini, dan terbukti bahwa pengguna aplikasi ini sudah mencapai kurang lebih 5.000 pengguna, meskipun masih ada saja masyarakat yang belum bisa menggunakan aplikasi ini.

## **b. Faktor penghambat**

### **1. Faktor Internal**

Hambatan yang dirasakan dari faktor internal yaitu adanya hambatan pada sistem pengiriman kode verifikasi kepada masyarakat yang ingin melakukan *Log in*, akan tetapi sedikit terhambat dan harus menunggu beberapa hari untuk dapat bisa mengakses informasi dari aplikasi tersebut, hambatan lainnya yaitu pada anggaran yang akan digunakan untuk updating aplikasi, yang awalnya updating dilakukan pada tahun 2020 harus tertunda dikarenakan adanya reconfusing anggaran, yaitu memusatkan kembali anggaran untuk keperluan *Covid 19* pada saat itu, dan sampai sekarang masih belum diketahui kapan updating akan dilakukan.

### **2. Faktor Eksternal**

Hambatan yang terjadi dari segi faktor eksternal yaitu hambatan yang dialami oleh sebagian masyarakat kota probolinggo, yang terjadi yaitu kendala pada HP yang mereka miliki tidak mendukung dalam penggunaan aplikasi ini, dan juga sebagian masyarakat yang sudah lanjut usia yang gagap terhadap teknologi juga menjadi hambatan dalam penggunaan layanan berbasis aplikasi ini, serta permasalahan jaringan yang juga mempengaruhi proses layanan berlangsung karena kadangkala

kondisi cuaca yang tidak mendukung serta pemadaman listrik secara mendadak jadi dapat mempengaruhi jaringan mereka.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, ada beberapa saran yang ditawarkan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagi pemerintah sebagai pemberi layanan publik diharapkan dapat memberikan suatu pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat dan dapat menciptakan inovasi-inovasi terbaru lagi dalam membantu masyarakat kota probolinggo.
2. Bagi masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan media-media yang dibuat oleh Pemerintah Kota Probolinggo untuk menciptakan suatu pemerintahan yang baik menuju pemerintahan yang *Smart City*.
3. Diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian pada obyek yang lebih luas lagi.