

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Melihat potensi yang diberikan website dalam penanganan keluhan masyarakat, maka Pemkab Sleman turut memanfaatkan website menjadi media penanganan keluhan dari masyarakat kepada pemerintah. Keberadaan website Pemkab Sleman merupakan sumber informasi yang mudah didapat masyarakat serta memberikan wadah komunikasi bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya kepada pihak pemerintah. Berdasarkan besarnya fungsi yang diberikan website maka Pemkab Sleman perlu memaksimalkan keberadaan website tersebut. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa :

- Dibandingkan dengan pemerintah daerah lain di Indonesia yang juga telah mempraktekkan *e-government* dengan memberikan akses komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, Kabupaten Sleman sedikit terlambat karena baru memulainya pada tahun 2004 sedangkan Kabupaten Takalar Sulawesi Selatan telah jauh memulainya dengan pelayanan publik *online* pada tahun 2000.
- Dilihat dari banyaknya masyarakat yang memanfaatkan media ini untuk menyampaikan aspirasi dibanding menggunakan media komunikasi lain seperti misalnya surat kabar, sms warga

www.slemankab.go.id memiliki kredibilitas di mata masyarakat Kabupaten Sleman sebagai media yang mampu memfasilitasi komunikasi antara publik dengan pemerintah

- Penanganan admin dalam mensikapi banyaknya ragam keluhan cukup responsif. Keberagaman keluhan juga dibarengi dengan adanya admin dari berbagai instansi pemerintahan untuk menjawab keluhan. Dengan keberadaan admin yang memiliki spesifikasi sesuai keahliannya masing-masing dapat menjamin keakuratan data jawaban yang diberikan kepada masyarakat.
- Pemkab Sleman memiliki komitmen tinggi untuk memberikan layanan terbaik bagi masyarakat melalui e-government. Hal ini dapat dilihat dari kepedulian pimpinan untuk selalu mengevaluasi kinerja admin pengelola keluhan dan langsung memberikan arahan kepada instansi yang ditunjuk untuk memberikan jawaban secepatnya. Adanya komitmen dari pimpinan ini memberikan jaminan terjawabnya keluhan masyarakat dengan lebih cepat dan tepat. Komitmen lain dapat dilihat dari terbentuknya SOP penanganan keluhan yang mengatur mekanisme penjawaban keluhan masyarakat secara legal.
- Pemanfaatan website sebagai media keluhan masyarakat juga

menemukan link menuju Surat Warga. Navigasi pengaksesan surat warga dengan mudah membawa user ke menu surat warga.

- Akan tetapi terdapat kekurangan pada website www.slemankab.go.id adalah ditemukannya sejumlah admin yang tidak segera menjawab keluhan. Hal ini disebabkan karena tidak semua admin menganggap surat warga adalah pekerjaan yang penting. Beberapa admin masih dibebani dengan pekerjaan harian di instansinya masing-masing sehingga tidak dapat menjawab surat warga dengan optimal. Hal ini berimbas pada kualitas kinerja admin yang lain yang pada akhirnya akan memperburuk citra Pemerintah Kabupaten Sleman.
- Meskipun telah banyak masyarakat yang memanfaatkan website sebagai media penyampaian keluhan namun sisi geografis dan demografis Sleman yang beragam perlu dijadikan pertimbangan Pemkab Sleman untuk meningkatkan efektivitas penggunaan website. Diperlukan pemberian fasilitas internet hingga ke pelosok wilayah Sleman sehingga semua lapisan masyarakat dapat mengakses fasilitas ini.
- Sebagai kabupaten yang telah mampu menerapkan e-government melalui optimalisasi website, Pemerintah Kabupaten Sleman memiliki tantangan untuk terus meningkatkan kinerja sumber daya pengelola website sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemkab Sleman.

B. SARAN

Sebagai Kabupaten yang telah mulai mengimplementasikan e-government, maka sudah seharusnya Pemkab Sleman lebih memanfaatkan media online untuk memberikan pelayanan prima bagi masyarakat. Pemanfaatan media online harus lebih dimaksimalkan pada beberapa aspek penting yang telah dijelaskan sebelumnya. Berbagai gagasan serta motivasi yang bersifat membangun, sudah selayaknya dapat dipertimbangkan. Berikut beberapa saran dari penulis yang semoga dapat diterima dan membantu perbaikan website Pemkab Sleman ke depannya :

1. Admin di tiap-tiap instansi yang mengelola keluhan di www.slemankab.go.id sebaiknya dipilih berdasarkan kemampuan yang baik di dalam operasional bidang website, dengan demikian, kompetensi setiap admin merata, sehingga tidak ada ketimpangan dalam menjawab keluhan di tiap-tiap instansi
2. Memberikan peningkatan kompetensi bagi admin-admin baru yang bergabung dalam tim melalui workshop. Disamping itu perlu juga dilakukan regenerasi admin secara kontinyu untuk sehingga tanggung jawab pengelolaan keluhan di tiap-tiap instansi tetap dilakukan setiap tahunnya.
3. Jawaban yang diberikan kepada masyarakat sebaiknya telah dilengkapi dengan pertimbangan-pertimbangan dari instansi lain

kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi selengkapnyanya. Oleh karena itu disamping memberikan jawaban ada baiknya admin juga memberikan nomer telepon yang dapat dihubungi oleh masyarakat untuk mengajukan pertanyaan terkait masalah yang disampaikannya

4. Ada baiknya mulai dipertimbangkan untuk memberikan fasilitas media tambahan dalam meberikan jawaban keluhan seperti misalnya foto atau video yang dapat memperjelas jawaban yang diberikan.
5. Memberikan fasilitas internet pendukung di berbagai wilayah di Kabupaten Sleman dapat membantu masyarakat dari berbagai lapisan untuk juga dapat menikmati fasilitas media online ini.
6. Mengoptimalkan *search engine* di website www.slemankab.go.id merupakan salah satu fasilitas kemudahan yang dapat diberikan sehingga tidak terjadi pengulangan pertanyaan yang diajukan. Masyarakat dapat mencari tahu apakah sebelumnya telah ada pertanyaan serupa yang diajukan oleh user lain (umumnya bersifat teknis) melalui fasilitas search engine yang disediakan. Hal ini dapat membantu