

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pada penelitian ini, interoperabilitas e-government sangat penting untuk mendukung efektivitas layanan publik digital, khususnya seperti yang ditunjukkan oleh Aplikasi Jogja Istimewa milik Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta. Program ini dibuat sebagai platform terpadu yang menyatukan beberapa layanan publik dari berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) ke dalam satu sistem digital yang dapat diakses publik. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

A. Interoperabilitas

Interoperabilitas dalam aplikasi Jogja Istimewa belum optimal. Hal ini terlihat dari masih adanya integrasi yang bersifat parsial antara aplikasi dan sistem pelayanan publik lainnya di lingkungan pemerintah daerah DIY. Selain itu, belum semua fitur aplikasi mendukung pertukaran data secara terbuka, real-time, dan lintas instansi. Penelitian ini menunjukkan bahwa ketercapaian interoperabilitas dalam aplikasi Jogja Istimewa belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan indikator interoperabilitas menurut Margariti et al. (2020), terdapat capaian yang bervariasi. Dari sisi kompatibilitas kebijakan dan interaksi dengan pengguna, aplikasi ini menunjukkan hasil yang cukup baik. Jogja Istimewa telah dirancang sesuai regulasi SPBE dan Pergub DIY Nomor 67 Tahun 2022 serta menyediakan akses layanan publik yang mendukung transparansi dan keterlibatan masyarakat. Namun demikian, dua aspek lain yakni desain proses dan keselarasan proses antar instansi masih menghadapi kendala. Masih ditemui proses integrasi manual

antar OPD, fragmentasi data, serta kurangnya sinkronisasi dalam pembaruan dan pengelolaan informasi. Hambatan teknis seperti perbedaan format data serta keterbatasan koordinasi menjadi tantangan utama dalam mewujudkan interoperabilitas yang menyeluruh.

Implikasi dari temuan ini menegaskan bahwa penerapan interoperabilitas dalam e-government tidak hanya membutuhkan kesiapan teknologi, tetapi juga sinergi kelembagaan, konsistensi kebijakan lintas level pemerintahan, dan penguatan tata kelola digital. Penelitian ini memberikan kontribusi bahwa keberhasilan sistem layanan publik digital sangat bergantung pada kemampuan instansi pemerintah untuk membangun sistem yang saling terhubung dan kooperatif, bukan hanya dalam kerangka teknis tetapi juga dalam proses birokrasi dan koordinasi antarlembaga.

1. Desain Proses

Desain proses belum optimal pada aplikasi Jogja Istimewa masih cenderung bersifat terpisah, belum sepenuhnya mendukung integrasi lintas sektor atau antar instansi. Beberapa fitur hanya melayani fungsi tertentu tanpa sinkronisasi data secara menyeluruh antar layanan publik. Ini menandakan bahwa desain prosesnya belum mendukung interoperabilitas penuh.

2. Keselarasan Proses Pemerintah

Keselaran proses pemerintah belum optimal pada aplikasi Jogja Istimewa, dikarenakan Proses yang diterapkan dalam aplikasi belum seluruhnya selaras dengan mekanisme birokrasi dan SOP pemerintah daerah. Beberapa layanan digital masih memerlukan proses manual atau

administratif tambahan di luar aplikasi, menunjukkan kurangnya *alignment* dengan proses internal pemerintahan.

3. Kompatibilitas Dengan Kebijakan

Kompatibilitas dengan kebijakan pada aplikasi Jogja Istimewa sudah cukup Kompatibel, karena aplikasi telah dirancang untuk mendukung kebijakan pelayanan publik berbasis digital dan keterbukaan informasi. Namun, masih ditemukan tantangan dalam kompatibilitas dengan kebijakan lintas sektor atau peraturan teknis yang mengatur pertukaran data antar sistem. Dengan demikian, indikator ini cukup kompatibel, tapi belum maksimal.

4. Interaksi Dengan Pengguna

Interaksi dengan pengguna pada aplikasi Jogja Istimewa dinilai sudah baik, namun penerapannya belum sepenuhnya optimal dari sisi pengalaman pengguna, aplikasi menyediakan antarmuka yang cukup baik, mudah diakses, dan menyediakan beberapa fitur interaktif. Namun, feedback pengguna belum secara sistematis diintegrasikan untuk peningkatan layanan, dan tidak semua fitur responsif terhadap kebutuhan real-time masyarakat. Ini menandakan bahwa interaksi dengan pengguna masih bisa ditingkatkan.

B. Hambatan

Dalam implementasi aplikasi Jogja Istimewa sebagai bagian dari upaya transformasi digital pemerintahan di Daerah Istimewa Yogyakarta, ditemukan sejumlah hambatan yang menghambat optimalisasi interoperabilitas e-government. Kesimpulan hambatan-hambatan tersebut sebagai berikut:

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM):

Diskominfo DIY menghadapi keterbatasan tenaga teknis yang signifikan, sehingga sangat bergantung pada pihak ketiga untuk pengembangan dan pemeliharaan aplikasi. Hal ini berdampak pada efektivitas dan kontinuitas layanan digital.

2. Kurangnya Sosialisasi kepada Masyarakat:

Minimnya upaya sosialisasi yang terstruktur dan menyeluruh menyebabkan banyak masyarakat belum mengetahui atau memahami fungsi aplikasi ini, sehingga tingkat pemanfaatannya masih rendah.

3. Ketidakterpaduan Data antar OPD:

Perbedaan format dan kesiapan data dari berbagai OPD menyebabkan proses integrasi memerlukan waktu tambahan. Hal ini memperlambat penyajian data secara seragam dan menghambat kelancaran alur informasi.

4. Hambatan Teknis Integrasi Sistem:

Masalah teknis dalam konversi dan penyelarasan data dari berbagai format (seperti Excel) ke dalam sistem aplikasi mengakibatkan keterlambatan dalam publikasi dan aksesibilitas data.

5. Minimnya Pemeliharaan dan Pembaruan Informasi:

Banyak data dalam aplikasi tidak diperbarui secara berkala oleh OPD, yang berdampak pada menurunnya akurasi informasi dan kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi sebagai sumber layanan publik.

6. Kendala Penyesuaian terhadap Kebijakan Baru:

Proses adaptasi terhadap kebijakan atau fitur baru sering terhambat oleh belum siapnya data atau struktur informasi dari OPD, sehingga pengembangan aplikasi menjadi lambat.

7. Keterbatasan Cakupan Fitur Layanan Administratif:

Aplikasi masih didominasi oleh fitur informatif, sementara layanan administratif seperti pengurusan dokumen dan pembayaran pajak belum tersedia secara menyeluruh. Ini menunjukkan belum tercapainya fungsi aplikasi sebagai layanan publik digital yang terpadu.

5.2 Saran

Berdasarkan analisis terhadap hambatan yang dihadapi dalam implementasi aplikasi Jogja Istimewa, terdapat sejumlah strategi yang dapat ditempuh untuk memperbaiki berbagai kelemahan dan kekurangan yang ada. Sejumlah langkah strategis, baik teknis maupun kelembagaan, diperlukan untuk meningkatkan tingkat interoperabilitas dan mengatasi berbagai tantangan yang masih ada dalam penerapan Aplikasi Jogja Istimewa.

1. Pemerintah daerah melalui Diskominfo DIY perlu menyusun peta jalan interoperabilitas secara lebih terperinci, termasuk mekanisme integrasi data antar-OPD dan pembentukan tim koordinasi lintas instansi.
2. Perlu dilakukan peningkatan standarisasi dan adopsi teknologi pertukaran data seperti API dan JSON secara menyeluruh agar pertukaran informasi dapat berlangsung secara otomatis dan real-time.

3. Sosialisasi dan pelatihan literasi digital kepada masyarakat dan aparat pemerintah harus diperluas agar seluruh pihak dapat mengoptimalkan penggunaan aplikasi Jogja Istimewa dan layanan publik digital secara umum.
4. Evaluasi berkala terhadap aplikasi Jogja Istimewa harus dilakukan dengan melibatkan pengguna secara aktif, agar masukan dari masyarakat dapat menjadi dasar pengembangan fitur dan layanan.
5. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk menilai tingkat interoperabilitas aplikasi serupa di wilayah lain sebagai perbandingan, sehingga dapat ditemukan model interoperabilitas yang paling sesuai dengan karakteristik pemerintahan daerah di Indonesia.

5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran Pengembangan Riset Selanjutnya

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu dicermati untuk pengembangan penelitian selanjutnya. Pertama, keterbatasan dalam ruang lingkup penelitian yang hanya berfokus pada satu aplikasi, yaitu Jogja Istimewa, serta hanya melibatkan informan dari satu instansi pemerintah, yakni Dinas Komunikasi dan Informatika Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal ini menyebabkan temuan dalam penelitian ini belum dapat digeneralisasi ke konteks e-government secara lebih luas di daerah lain. Kedua, keterbatasan lainnya terletak pada aspek teknis dan waktu penelitian yang cukup terbatas, sehingga belum dapat menggali lebih dalam mengenai dimensi interoperabilitas dari sisi pengguna secara kuantitatif, maupun integrasi lintas sistem di tingkat nasional.

Untuk itu, penelitian mendatang disarankan untuk memperluas cakupan dengan membandingkan interoperabilitas beberapa aplikasi e-government di berbagai daerah atau instansi, serta menggunakan pendekatan campuran (mixed methods) agar dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif. Selain itu, analisis lebih lanjut terhadap dampak interoperabilitas terhadap kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat juga menjadi topik penting yang layak untuk diteliti lebih mendalam.

