

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, ketercapaian layanan informasi publik ideal di Kapanewon Mlati menunjukkan tingkat pencapaian yang berbeda pada setiap indikator. Indikator kemudahan akses merupakan aspek yang paling relatif tercapai, ditandai dengan tersedianya berbagai kanal layanan informasi publik berbasis elektronik seperti website, media sosial, WhatsApp, dan e-PPID yang memungkinkan masyarakat mengakses informasi melalui beragam media. Indikator fleksibilitas layanan berada pada tingkat ketercapaian sedang karena meskipun layanan telah disediakan melalui berbagai saluran, kemampuan aparatur dalam mengelola dan menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pengguna belum sepenuhnya merata. Sementara itu, indikator kecepatan layanan menjadi aspek yang paling belum optimal, terutama akibat keterbatasan sumber daya manusia, beban kerja aparatur, serta pembaruan data dan informasi yang belum konsisten.

Tingkat ketercapaian masing-masing indikator tersebut tidak terlepas dari proses adopsi-inovasi layanan informasi publik berbasis elektronik yang telah berlangsung melalui seluruh tahapan adopsi inovasi menurut Rogers (1983), yaitu pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi. Aparatur memperoleh pengetahuan awal melalui kebijakan dan sosialisasi dari PPID Kabupaten Sleman, kemudian membentuk sikap positif terhadap inovasi karena dipersepsikan sesuai dengan kebutuhan pelayanan publik. Keputusan adopsi didukung oleh kebijakan pemerintah kabupaten dan kesesuaian inovasi dengan tugas pelayanan informasi publik, yang selanjutnya diimplementasikan melalui pemanfaatan berbagai kanal digital serta didukung oleh SOP pelayanan. Tahap konfirmasi juga telah berjalan melalui evaluasi rutin, monitoring dari instansi terkait, dan upaya perbaikan berkelanjutan, yang menunjukkan bahwa inovasi tidak hanya diterapkan, tetapi juga dipertahankan dalam praktik kerja organisasi.

Namun demikian, temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan adopsi inovasi belum sepenuhnya berbanding lurus dengan kualitas layanan yang dihasilkan. Faktor pendukung seperti dukungan regulasi, komitmen pimpinan, ketersediaan sarana teknologi, serta pembinaan dari PPID dan Kominfo Kabupaten berperan penting dalam mendorong keberlanjutan inovasi. Di sisi lain, faktor penghambat berupa keterbatasan kompetensi teknis aparatur, tingginya beban kerja, serta lemahnya koordinasi dan konsistensi pembaruan informasi dari unit kerja memengaruhi fleksibilitas dan kecepatan layanan. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa pencapaian layanan informasi publik yang ideal tidak hanya bergantung pada adopsi teknologi dan kebijakan, tetapi juga pada penguatan kapasitas aparatur dan sistem kerja organisasi agar inovasi dapat terintegrasi secara efektif dalam pelayanan publik.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, saran dalam penelitian ini disusun dengan mempertimbangkan pihak-pihak yang memiliki peran langsung maupun tidak langsung dalam penyelenggaraan layanan informasi publik berbasis elektronik di Kapanewon Mlati. Oleh karena itu, saran dipetakan kepada aparatur pengelola layanan, instansi pendamping di tingkat kabupaten, serta peneliti selanjutnya.

1. Bagi Aparatur dan Pengelola Layanan di Kapanewon Mlati

Disarankan agar dilakukan peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan teknis pengelolaan website, media sosial, dan layanan WhatsApp secara berkelanjutan. Selain itu, perlu adanya pembagian tugas yang lebih jelas atau penunjukan petugas khusus dalam pengelolaan informasi publik agar tidak terjadi penumpukan beban kerja. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) yang lebih rinci terkait alur permohonan informasi, waktu respons, dan pembaruan data juga perlu diperkuat untuk menjaga fleksibilitas dan kecepatan layanan.

2. Bagi Pemerintah Kabupaten dan Instansi Pendamping

Pemerintah kabupaten melalui PPID Kabupaten, Kominfo, dan Komisi Informasi Daerah diharapkan dapat memperkuat pendampingan teknis kepada Kapanewon Mlati, tidak hanya melalui evaluasi, tetapi juga melalui pengembangan sistem dan peningkatan kapasitas aparatur. Dukungan terhadap integrasi kanal layanan dan pengembangan fitur pelacakan status permohonan informasi dapat membantu meningkatkan transparansi dan kecepatan pelayanan kepada masyarakat.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian atau menggunakan metode penelitian yang berbeda, seperti pendekatan kuantitatif atau metode campuran, guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas dan kualitas layanan informasi publik berbasis elektronik.

