

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan *e-Government* dalam Bentuk Pengaduan *Online* guna Meningkatkan Kinerja Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang.

Upaya atau cara Pemerintah Kota Malang dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam bentuk pengaduan *online* yaitu dengan menetapkan kebijakan/suprastruktur yang menjadi dasar pengembangan *e-Government* pada Pemerintah Kota Malang, strategi kedua yaitu menetapkan kebijakan/suprastruktur yang menjadi dasar Keterbukaan Informasi Publik pada Pemerintah Kota Malang, strategi ketiga menyediakan infrastruktur jaringan dalam bentuk, strategi keempat menyediakan infrastruktur sistem aplikasi, strategi kelima yaitu mengembangkan Sumber Daya Aparatur (SDA) Pemerintah Kota Malang melalui kegiatan bimbingan teknis bagi pengelola TIK, rapat koordinasi teknis pengelola TIK, seminar TIK bagi pengelola TIK, dan strategi yang terakhir menyediakan pendanaan dalam keterhubungan dengan penanganan pengaduan dan informasi

2. Faktor pendukung pelaksanaan *e-Government* dalam bentuk pengaduan *online* guna meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

a. Faktor pendukung dari pelaksanaan *e-Government* dalam bentuk pengaduan *online* guna meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang

1. Surat Keputusan Kepala Dinas Kominfo

Surat Keputusan Kepala Dinas Kominfo sangat mendorong untuk melaksanakan pelayanan pengaduan, dimana di dalamnya terdapat standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik sangat mendorong berjalannya proses pengaduan di Kota Malang, karena pelayanan pengaduan mempunyai standar yang ditentukan dalam melayani sehingga dalam melayani pengaduan harus sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Kominfo tersebut dan pelayanan pengaduan menjadi optimal.

2. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana sangat mendukung dalam melayani masyarakat terutama dalam pelayanan pengaduan seperti koneksi internet sangat memudahkan dalam kinerja sehingga komunikasi anatar OPD yang terkait bisa berjalan dengan mudah dengan adanya akses internet instansi yang menangani pengaduan tidak usah langsung datang ke instansi lain cukup melalui koneksi internet atau telpon sudah bisa berjalan dengan baik.

3. Faktor penghambat pelaksanaan *e-Government* dalam bentuk pengaduan *online* guna meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang
 1. Sistem birokrasi yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dipersulit di mana sistem birokrasi yang ada di Pemerintah Kota Malang Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang terutama dalam pelayanan pengaduan tidak efektif dan berbelit-belit.
 2. Kurangnya petugas informasi di tiap-tiap Instansi atau OPD yang ada di Pemerintah Kota Malang.
 3. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang kurang memberikan sosialisasi dalam informasi pengaduan yang ada sehingga pengaduan di Kota Malang bisa terpublikasikan secara merata.

B. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, maka Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang disarankan untuk melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Mengefektifkan sistem yang ada di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang terutama dalam pelayanan pengaduan agar tidak berbelit-belit. Sehingga pelayanan pengaduan yang ada bisa berjalan sesuai standar yang ada.
2. Merekrutmen sumber daya manusia atau dengan cara menempatkan sumber daya manusia yang ada sesuai dengan bidang tugas yang

menguasainya agar tiap-tiap instansi atau OPD yang ada di Pemerintah Kota Malang terdapat petugas informasi untuk mempermudah komunikasi antar instansi atau OPD.

3. Memberikan sosialisasi setiap bulan minimal dua kali atau pemerintah bekerjasama dengan elemen masyarakat baik komunitas atau lembaga sosial masyarakat (LSM) yang ada di Kota Malang untuk memberikan informasi tentang pengaduan yang sudah ada, sehingga pengaduan di Kota Malang bisa terpublikasikan secara merata

