



**EFEKTIVITAS PENERAPAN PROGRAM PELAYANAN
PUBLIK BERBASIS *E-GOVERNMENT***

(Studi Kasus Aplikasi “*Nganjuk Smart City*” di Pemerintahan
Kabupaten Nganjuk)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S-1) Pada Fakultas
Ilmu administrasi Universitas Islam Malang)

Oleh:

MOKH. IMRON MAULANA

21701091161



PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

UNIVERSITAS ISLAM MALANG

MALANG

2024



University of Islam Malang
REPOSITORY



© Hak Cipta Milik UNISMA

repository.unisma.ac.id

RINGKASAN

Mokh. Imron Maulana, NPM. 21701091161, Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang, Efektivitas Penerapan Program Pelayanan Publik Berbasis *E-Government* (Studi Kasus “Aplikasi *Nganjuk Smart City*” di Pemerintahan Kabupaten Nganjuk), Dosen Pembimbing I Dr. Afifuddin, S.Ag., M.Si, Dosen Pembimbing II Taufiq Rahman Ilyas, S.AP., M.AP

Penerapan Program Pelayanan Berbasis *E-Government* melalui Aplikasi *Nganjuk Smart City* yang dicanangkan oleh Pemerintah Kabupaten Nganjuk lewat Diskominfo menjadi terobosan inovasi yang baik bagi pelayanan masyarakat Kabupaten Nganjuk, dimana masyarakat lebih dimudahkan dalam menerima pelayanan melalui media elektronik, sehingga diharapkan pelayanan yang akan diberikan lebih efektif dan efisien. Namun, Pada proses penerapan Aplikasi *Nganjuk Smart City* berdasarkan problem empiris dari data sekunder secara umum dalam proses pelaksanaannya terdapat beberapa permasalahan, mulai dari tingkat pemahaman sumber daya manusia, sosialisasi, dan *development* aplikasi

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif berpendekatan kualitatif dengan teknik analisa data model milles huberman yang meliputi, pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan terakhir melakukan penarikan kesimpulan. Untuk menganalisa Efektivitas Program Pelayanan melalui Aplikasi “*Nganjuk Smart City*” di Kabupaten Nganjuk, dalam penelitian ini berfokus pada tiga indikator pengukuran Efektivitas yang meliputi, Adaptasi, Integrasi, dan yang terakhir Produksi. Kemudian faktor pendukung dan penghambat dari efektifitas pelayanan Aplikasi *Nganjuk Smart City* itu sendiri baik dari sisi internal organisasi maupun eksternal organisasi.

Kesimpulan dari penelitian ini, Kabupaten Nganjuk dalam pelayanan publik berbasis *E-Government* melalui Aplikasi *Nganjuk Smart City*, hasil analisis dari peneliti menemukan bahwa proses pelayanan sudah berjalan cukup efektif. Akan tetapi masih terdapat beberapa catatan penting dalam penerapan Aplikasi *Nganjuk Smart City* di Kabupaten Nganjuk, yaitu dalam proses adaptasi masyarakat dan juga proses integrasi berupa sosialisasi yang masih kurang menyeluruh, sehingga masih cukup banyak masyarakat di Kabupaten Nganjuk yang masih belum mengetahui adanya Aplikasi *Nganjuk Smart City*. Untuk saran yang bisa diberikan dari penelitian ini adalah, upaya peningkatan Sumber Daya Manusia terutama pada masyarakat sebagai pengguna aplikasi dan juga pemerintah harus lebih intens dalam melakukan sosialisasi perihal tersedianya pelayanan publik berbasis Elektronik yaitu Aplikasi *Nganjuk Smart City* agar pelayanan pemerintah berbasis Elektronik bisa lebih optimal.

Kata Kunci : Efektifitas, Pelayanan, Aplikasi *Nganjuk Smart City*

SUMMARY

Moh. Imron Maulana, NPM. 21701091161, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, Effectiveness of Implementing an E-Government Based Public Service Program (Case Study "Nganjuk Smart City Application" in the Nganjuk Regency Government), Supervisor I Dr. Afifuddin, S.Ag., M.Si, Supervisor II Taufiq Rahman Ilyas, S.AP., M.AP

The implementation of the E-Government Based Service Program through the Nganjuk Smart City Application launched by the Nganjuk Regency Government through Diskominfo is a good innovation breakthrough for Nganjuk Regency community services, where it is easier for the community to receive services via electronic media, so it is hoped that the services provided will be more effective and efficient. However, in the process of implementing the Nganjuk Smart City Application based on empirical problems from secondary data, in general, in the implementation process there are several problems, starting from the level of understanding of human resources, socialization, and developing the application

This research uses descriptive research with a qualitative approach with the Milles Huberman model data analysis technique which includes data collection, data presentation, data reduction, and finally drawing conclusions. To analyze the effectiveness of the service program through the "Nganjuk Smart City" application in Nganjuk Regency, this research focuses on three effectiveness measurement indicators which include, Adaptation, Integration, and finally Production. Then the supporting and inhibiting factors for the effectiveness of the Nganjuk Smart City Application service itself, both from the internal and external aspects of the organization.

The conclusion of this research, Nganjuk Regency in E-Government based public services through the Nganjuk Smart City Application, the results of the analysis from researchers found that the service process has been running quite effectively. However, there are still several important notes in implementing the Nganjuk Smart City Application in Nganjuk Regency, namely in the community adaptation process and also the integration process in the form of socialization which is still not comprehensive, so there are still quite a lot of people in Nganjuk Regency who still don't know about the existence of the Nganjuk Smart City Application . The advice that can be given from this research is that efforts to increase Human Resources, especially the community as application users and also the government, must be more intense in conducting outreach regarding the availability of electronic-based public services, namely the Nganjuk Smart City Application so that electronic-based government services can be more optimal.

Keywords: *Effectiveness, Service, Nganjuk Smart City Application*

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan zaman dan teknologi yang semakin pesat menjadikan tantangan besar bagi bangsa dan Negara khususnya Negara Indonesia yang harus mengikuti perkembangan zaman dan teknologi pada saat ini. Perkembangan teknologi juga menuntut sektor-sektor yang ada termasuk dalam sektor publik agar selalu mengalami proses dalam meningkatkan mutunya. Dewasa ini Indonesia berada pada era teknologi informasi, pandangan demikian memang benar dan dapat kita lihat dari pesatnya perkembangan dan berbagai terobosan di bidang teknologi informasi. Teknologi informasi sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas dari suatu instansi. Penggunaannya tidak hanya sebagai proses otomatisasi terhadap akses informasi, tetapi juga menciptakan akurasi, kecepatan, dan kelengkapan sebuah sistem yang terintegrasi, sehingga proses organisasi yang terjadi akan efisien, terukur, terorganisir, dan fleksibel.

Seiring dengan pesatnya kepadatan penduduk yang terus bertambah, banyak masalah perkotaan yang muncul seperti kekurangan sumber daya, kemacetan lalu lintas, munculnya pemukiman-pemukiman kumuh, masalah limbah/polusi, dan kerusakan lingkungan yang terjadi. Para *Stakeholder* juga akan menghadapi berbagai masalah di dalam kota, tidak hanya dari segi fisik, tetapi juga dari segi kualitas sumber daya manusia dan keinginan untuk mengalami perubahan yang sangat minim.

Hal ini memperlambat pertumbuhan kota dan menciptakan masalah lain yang semakin sulit dan kompleks. Dilansir dari laman Ombudsman.go.id, potret buruknya pelayan publik (*bad service*) seperti halnya ketidakpastian pelayanan, standar pelayanan yang kurang jelas sehingga sulit di mengerti menjadikan masyarakat memiliki posisi yang lemah ketika berhadapan dengan penyelenggara pelayanan publik. Prosedur yang cukup panjang dan memerlukan biaya yang tidak sedikit untuk mengakses suatu pelayanan publik membuat pelayanan menjadi kurang efisien dan efektif. Dengan kemajuan zaman dan teknologi informasi seperti sekarang ini seharusnya dapat menjadi solusi dalam masalah pelayanan publik yang ada.

Dengan adanya persoalan-persoalan diatas, maka seharusnya pemerintah mampu memanfaatkan teknologi yang semakin berkembang secara pesat ini dengan melihat peluang-peluang yang ada untuk dijadikan terobosan-terobosan kebijakan dalam pelayanan publik, sehingga ada perubahan yang membaik sedikit demi sedikit dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat Kabupaten Nganjuk.

Rasyid (dalam Revida dkk 2021:4) bahwa pemerintah pada dasarnya ialah pelayan kepada masyarakat. Diciptakan untuk melayani masyarakat serta menciptakan keadaan yang memungkinkan setiap masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitas agar mencapai tujuan bersama, sesuai yang diamanatkan di dalam UndangUndang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih belum sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga pemerintah wajib untuk :

(a) mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak; (b) menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku; (c) memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Pelayanan publik juga menjadi pendorong keberhasilan dari penyelenggara pelayanan, khususnya pada lembaga pemerintah dilihat dari sisi segi kinerja. Kinerja menjadi pendorong dan penentu keberhasilan dari pemerintah dalam usaha penyelenggaraan pemerintah yang profesional dan berkualitas untuk memenuhi sisi bagian kebutuhan layanan dari masyarakat. Pemerintah pada saat ini membutuhkan suatu sistem atau teknologi yang tepat, untuk dapat memudahkan pekerjaan dalam bidang pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan pelayanan menjadi lebih cepat dan akurat sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien.

Oleh karena itu, untuk menciptakan pelayanan publik efektif dan efisien yang didukung dengan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah Indonesia telah mengeluarkan kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government* melalui Instruksi Presiden nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government* Indonesia, yaitu pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan yang dapat meningkatkan efisiensi & efektifitas serta penyelenggaraan pemerintahan dengan memanfaatkan teknologi informasi secara optimal. Bukan hanya untuk menciptakan pelayanan melalui teknologi, melainkan

pemerintah juga bertujuan untuk mencapai ke ranah birokrasi pemerintahan yang baik yang biasanya dapat disebut dengan “*good governance*”.

Good Governance merupakan sebuah konsep yang sering dipergunakan secara teratur dalam ilmu pemerintahan. Konsep itu lahir sejalan dengan konsep-konsep dan terminologi demokrasi, *civil society*, partisipasi rakyat, hak asasi manusia dan pembangunan masyarakat secara berkelanjutan. Hakikat pembangunan adalah membangun masyarakat atau bangsa secara menyeluruh demi mencapai kesejahteraan rakyat (Afifuddin, 2012). Untuk mencapai kesejahteraan rakyat, pemerintah harus membangun pemerintahan yang bagus (*good government*) maka menurut Peraturan Pemerintah No. 101 Pasal 2d pemerintahan yang baik menerapkan dan mengembangkan prinsip profesionalitas, transparansi, akuntabilitas, demokrasi, kualitas layanan, efektivitas, efisiensi, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh lapisan masyarakat.

Teknologi informasi sangat berpengaruh pada kehidupan manusia terutama pada bidang pelayanan publik. Seperti halnya di pemerintahan Indonesia yang menerapkan *Electronic Government (E-Government)*. *Eelctronics Government* atau disebut juga *E-Government* ialah pelayanan publik dengan menggunakan perangkat teknologi dan informasi yang telah dilakukan oleh pemerintah dengan tujuan untuk berdaya guna dalam pelayanan publik. Menurut Mariano (2018) bahwa semangat *E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi sebagai alat dan kegunaannya untuk membuat pelayanan pemerintah menjadi lebih efisien. *E-Government* menawarkan

peluang baru untuk meningkatkan tata kelola, meningkatkan efisiensi, layanan baru, meningkatkan partisipasi warga, dan meningkatkan infrastruktur informasi global. Dalam hal ini *E-Government* berfokus pada penyaluran informasi dan pelayanan kepada masyarakat oleh pemerintah pusat atau daerah lewat internet dan sarana digital lainnya.

Implementasi *E-Government* di kota merupakan bentuk dari program *smart city* sebagai sebuah konsep. Untuk lebih melengkapi tata kelola yang baik untuk mengoptimalkan penggunaan sistem teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem. Tata kelola (*E-Government*) dengan bertujuan untuk membunagun lingkungan kerja yang efektif, efisien, transparan, dan bertanggung jawab (Nasrullah, 2017).

Smart city sudah mulai diterapkan di dunia, terutama di Indonesia juga menerapkan hal ini. *Smart City* digunakan dengan tujuan untuk menyelesaikan berbagai persoalan yang dihadapi oleh pemerintah, masyarakat dan menggunakan solusi yang inovatif, terintegrasi dan berkelanjutan.

Menurut penuturan Slamet Basuki selaku Kepala Dinas Kominfo Kabupaten Nganjuk di TribunJatim.Com, bahwa

"Itu masuk dalam perilaku yang smart, dan tidak harus berupa sistem aplikasi atau informasi. Titik tekan berpikir dan berperilaku secara smart atau bijak mengatasi masalah, baik masalah di manajemen pemerintahan internal maupun masalah-masalah pelayanan publik dan itu namanya *Smart City*,"

Salah satu wujud program *smart city* yang dibuat oleh pemerintah Kabupaten Nganjuk ialah membuat sebuah aplikasi yang ditujukan untuk seluruh masyarakat Kabupaten Nganjuk. Dalam rangka menghubungkan

informasi dari beberapa aplikasi yang bermanfaat bagi masyarakat dan pelayanan prima ASN, juga mendorong kemudahan pelayanan publik dan mendukung pembangunan berbasis teknologi, Pemerintah Kabupaten Nganjuk mulai mengenalkan inovasi terbarunya, yaitu aplikasi yang dinamakan *Nganjuk Smart City* yang pertama kali diluncurkan pada tahun 2019. Dalam aplikasi tersebut, pemerintah menyediakan berbagai macam menu layanan yaitu, kesehatan, pariwisata, wadul mas Novi, lowongan pekerjaan, laporan isu hoax, event daerah, layanan publik, DPRD, smart vilage dan perizinan. Selain itu juga terdapat menu berita terbaru yang memberikan informasi kepada masyarakat kabupaten Nganjuk mengenai kegiatan pemerintah Kabupaten Nganjuk.

Kemudian pada tahun 2023 Pemerintah Kabupaten melalui Diskominfo kembali meluncurkan Aplikasi *Nganjuk Smart City* dengan beberapa pembaharuan didalamnya, seperti penambahan fitur pelayanan publik, layanan pemerintahan, fitur *CCTV* dan beberapa fitur yang terhubung dengan *website* pemerintah. Dengan fitur-fitur yang sudah tersedia didalam Aplikasi *Nganjuk Smart City* sekarang, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi pemerintah melakukan pelayanan melalui teknologi informasi, serta mendorong masyarakat berpartisipasi dan aktif dalam ekosistem digital.

Namun dalam berjalannya aplikasi tersebut menunjukkan bahwa aplikasi *Nganjuk Smart City* sejak tahun 2019 masih dihadapkan pada pelayanan yang masih terbilang belum ideal, karena berdasarkan informasi dan

observasi di lapangan masih ditemukan beberapa kasus mengenai penyelenggaraan aplikasi *Nganjuk Smart City* seperti:

Pertama, permasalahan mengenai Sumber Daya Manusia (SDM). Keterbatasan SDM menjadi kendala pertama dalam penerapan aplikasi *Nganjuk Smart City* kepada masyarakat. Penerapan aplikasi *Nganjuk Smart City* harus didukung dengan SDM dengan kemampuan teknis yang memadai guna dapat mengakses aplikasi tersebut. Seperti dikutip dari komentar Sigit S Harsono *Nganjuk* di laman Facebook *Nganjuk Smart City*

“Tolong dibuatkan tutorialnya di YouTube agar kami tidak kebingungan untuk penggunaan aplikasi tersebut”.

Dari kutipan komentar di atas masih menunjukkan bahwa masih ada masyarakat secara teknis belum dapat mengoperasikan aplikasi *Nganjuk Smart City*.

Kedua, permasalahan mengenai sosialisasi. Penyuluhan atau sosialisasi yang kurang menyeluruh dikarenakan sosialisasi hanya dilakukan sebatas *broadcast* melalui pesan whatsapp dan media facebook, sedangkan banyak dari masyarakat belum tentu mempunyai akun sosial media, sehingga sosialisasi belum bisa sampai kepada seluruh lapisan masyarakat Kabupaten Nganjuk.

Ketiga, permasalahan mengenai aplikasi secara teknis. Ada beberapa fitur di dalam aplikasi *Nganjuk Smart City* yang belum bisa berjalan secara optimal, seperti yang dikutip dari salah satu komentar dari Lutfi M dalam kolom komentar Aplikasi *Nganjuk Smart City* di Playstore

“Untuk update kedepanya *loading* beranda tidak muncul dan CCTV selalu error” .

Dilihat dari kutipan di atas, menunjukkan bahwa Aplikasi *Nganjuk Smart City* secara teknis masih belum berjalan secara optimal. Hal tersebut harus menjadi perhatian serius bagi penyelenggara aplikasi agar masyarakat mendapatkan pelayanan berbasis elektronik secara optimal.

Hal tersebut menjadi salah satu alasan peneliti tertarik untuk meneliti seberapa efektif aplikasi *Nganjuk Smart City* dalam sebuah pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Nganjuk dengan judul penelitian “**Efektivitas Aplikasi *Nganjuk Smart City* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Nganjuk**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan diatas, maka yang menjadi pertanyaan peneliti adalah:

1. Bagaimana efektivitas aplikasi *Nganjuk Smart City* dalam melakukan pelayanan publik di Kabupaten Nganjuk?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik melalui aplikasi *Nganjuk Smart City* di Kabupaten Nganjuk?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui hasil yang akan dicapai oleh peneliti.

Adapun tujuan yang diharapkan adalah:

1. Untuk mengetahui efektivitas dari aplikasi *Nganjuk Smart City* dalam melakukan pelayanan publik di Kabupaten Nganjuk.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik melalui aplikasi *Nganjuk Smart City* di Kabupaten Nganjuk.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang bersangkutan serta seluruh pihak yang memerlukan.

Adapun manfaat yang diharapkan adalah:

1. Bagi Penelitian ini

- a. Penulis dapat menambah wawasan, gambaran dan informasi-informasi yang berkaitan dengan inovasi program pelayanan publik berbasis *E-Government*
- b. Penulis dapat menyalurkan ilmu yang telah digapai di perguruan tinggi dan dapat mengimplementasikan di dunia kerja

2. Bagi Organisasi Terkait

- a. Dapat memberikan masukan manakala ada sesuatu yang tidak sinkron baik perumusan maupun implementasi kerja bagi Pemerintahan Kabupaten Nganjuk khususnya sebagai pelayan publik.
- b. Untuk memperbaiki instansi terkait kedepannya.

3. Bagi Pihak Lain

- a. Dapat menambah wawasan bagi pembaca dalam keilmuan pelayanan publik (Pemerintah Kabupaten Nganjuk)

- b. Memberikan bahan referensi bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian tentang judul terkait.

E. Sistematis Penelitian

Sistematika pembahasan yang menjadi langkah-langkah dalam proses penyusunan skripsi ini akan diuraikan secara mendalam dan membaginya menjadi 5 bab, pendahuluan dan untuk bab selanjutnya akan terdiri dari sub bab masing-masing permasalahan, sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN. Bab I merupakan bagian yang menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah yang diteliti, tujuan, manfaat serta sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA. Dalam BAB ini penulis akan menjelaskan tentang penelitian terdahulu, landasan teori dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN. Bab III berisikan tentang metode penelitian dimana menyangkut dengan jenis penelitian, fokus penelitian, pemilihan lokasi, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, teknik analisis data dan keabsahan data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN. Bab IV berisikan tentang kondisi geografis tempat penelitian, kondisi demografis tempat penelitian, gambaran umum profil tempat penelitian, temuan data-data di lapangan meliputi hasil wawancara dan dokumentasi yang menyangkut data penelitian, dan pembahasan pada rumusan masalah penelitian.

BAB V PENUTUP. Bab V merupakan bagian akhir dari skripsi yang berisi kesimpulan dan saran dari penulis dalam penelitian ini.



BAB V

PENUTUP

A. KESIPULAN

1. Efektivitas Aplikasi *Nganjuk Smart City* Dalam Pelayanan Masyarakat di Kabupaten Nganjuk

Untuk aspek Adaptasi, dalam penerapannya sudah cukup efektif. Pemerintah Kabupaten Nganjuk sejauh ini sudah mampu beradaptasi dalam hal pelayanan publik melalui digitalisasi. Hal ini dapat dibuktikan dengan temuan dari peneliti dilapangan yakni Diskominfo bersama Disdukcapil berhasil meluncurkan Aplikasi pelayanan masyarat berbasis Aplikasi yaitu *Nganjuk Smart City* guna memberikan proses pelayanan dan pengolahan data yang cepat dan efisien bagi masyarakat.

Untuk aspek Integrasi atau dalam hal ini adalah Sosialisasi, dalam penerapannya masih belum efektif, meskipun sudah melakukan sosialisasi menggunakan metode seperti *broadcasting* melalui media sosial *Facebook* dan *Instagram*, dan Portal Berita nyatanya belum sepenuhnya membuat masyarakat tahu ataupun faham dengan Aplikasi *Nganjuk Smart City*. Masih banyak masyarakat yang lebih memilih datang langsung ke Disdukcapil daripada mengakses melalui aplikasi.

Untuk aspek yang terakhir yaitu Produksi, meliputi kriteria input, proses dan output. sudah diterapkan dengan cukup efektif. Kriteria input sudah berjalan dengan baik, terbukti dari kritik dari masyarakat yang masuk di

Diskominfo, dapat diterima dengan baik dan segera diselesaikan, dan saran yang masuk menjadi bahan obeservasi bari Diskominfo untuk kemudian membuat Aplikasi *Nganjuk Smart City* lebih baik lagi. Sub kriteria proses, dari temuan dari peneliti dilapangan menunjukkan bahwa Diskominfo dengan Disdukcapil sudah melakukan proses produksi dengan baik, dimana data yang masuk di Disdukcapil melalui Aplikasi *Nganjuk Smart City* dapat diproses dengan mudah dan baik oleh staff kepegawaian di Disdukcapil. Sub kriteria output sudah berjalan cukup baik. Dimana aplikasi *Nganjuk Smart City* sebagai fasilitas pelayanan masyarakat berbasis teknologi dengan banyak fitur didalamnya sudah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan pemerintahan.

2. Faktor pendukung dan penghambat dalam efektivitas penerapan program pelayanan Publik berbasis *E-Government* (Studi Kasus Aplikasi “*Nganjuk Smart City*” di Pemerintahan Kabupaten Nganjuk)

Faktor pendukung dari Efektivitas Penerapan Program Pelayanan Publik melalui Aplikasi *Nganjuk Smart City* adalah tersedianya SDM yang mumpuni khususnya pada generasi muda di Kabupaten Nganjuk, baik dari staff kepegawaian Diskominfo maupun Masyarakat sebagai penerima pelayanan, dan juga Pemerintah dan Kepala dinas Diskominfo karena fasilitas yang diberikan berupa sarana dan prasarana yang memadai sehingga staff kepegawaian di Diskominfo dapat lebih nyaman dalam menjalankan pekerjaanya. Kemudian Faktor Penghambatnya ialah kurang

meratanya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam penerapan Aplikasi *Nganjuk Smart City*. Sehingga banyak dari masyarakat terutama pada rentang umur diatas 40 masih banyak yang belum faham perihal Aplikasi *Nganjuk Smart City*, dan juga Dari segi teknis terkendala dalam *development* aplikasi dikarenakan ada beberapa fitur di dalam aplikasi yang masih dikerjakan oleh developer lainnya.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan mengenai efektivitas penerapan program pelayanan Publik berbasis *E-Government* (Studi Kasus Aplikasi “*Nganjuk Smart City*” di Pemerintahan Kabupaten Nganjuk) maka dapat direkomendasikan sebagai berikut :

1. Pemerintah melalui Diskominfo diharapkan dalam penerapan Aplikasi *Nganjuk Smart City* dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerjanya sehingga semakin lebih baik lagi.
2. Sebaiknya pihak Diskominfo Memberikan edukasi dan sosialisai yang mendalam atau merata kepada masyarakat Nganjuk dalam hal penerapan Aplikasi *Nganjuk Smart City*. Dikarenakan tanpa adanya sosialisasi yang rata dan mendalam masyarakat sulit memahami dan menerima perubahan yang diberikan oleh pemerintah Kabupaten Nganjuk.
3. Dalam penerapan Aplikasi *Nganjuk Smart City* diharapkan Diskominfo dapat meminimalisir lagi error atau bug dan selalu melakukan update aplikasi secara berkala.

