

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Evaluasi efektivitas aplikasi SiMayang berdasarkan lima indikator dari Campbell (1994) menunjukkan bahwa aplikasi ini sudah berjalan dengan cukup baik dalam mendukung layanan publik digital di Kota Jambi. Dari sisi pencapaian sasaran, jumlah pengguna masih tergolong rendah, yakni hanya sekitar 10 ribu dari total 102 ribu pelanggan PDAM, yang mengindikasikan bahwa belum banyak masyarakat yang mengetahui atau menggunakan aplikasi ini. Hal tersebut disebabkan oleh minimnya kegiatan sosialisasi, meskipun perusahaan telah mencoba mempromosikannya melalui media sosial seperti instagram.

Dari sisi keberhasilan program, aplikasi SiMayang telah mampu memberikan kemudahan dan efisiensi bagi pengguna, khususnya dalam mengakses layanan pengecekan dan pembayaran tagihan air. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi utama aplikasi sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam hal kepuasan pengguna, mayoritas merasa puas terhadap layanan yang diberikan aplikasi, ditunjukkan dengan ulasan positif dan rating 3,8 di Play Store dan 5 di Appstore, meskipun masih terdapat beberapa keluhan terkait masalah teknis. Sementara itu, input dan output yang dihasilkan aplikasi cukup seimbang. Masukan dari pengguna telah direspon dengan baik, dan secara umum aplikasi mampu memberikan layanan yang bermanfaat meski ada kendala seperti gangguan jaringan.

Terakhir, berdasarkan indikator pencapaian tujuan keseluruhan, aplikasi ini dinilai telah memberikan dampak positif dalam hal efisiensi waktu dan kemudahan akses, karena masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor untuk mendapatkan layanan. Dengan demikian, secara keseluruhan aplikasi SiMayang dapat dikatakan cukup efektif sebagai sarana digital pelayanan publik. Meski masih memerlukan perbaikan dalam hal sosialisasi dan penguatan teknis, aplikasi ini sudah menunjukkan potensi besar untuk

dikembangkan lebih lanjut guna meningkatkan kualitas layanan publik yang lebih cepat, praktis, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan penarikan kesimpulan yang dilakukan, adapun saran yang dapat diberikan agar program pelayanan public berbasis aplikasi SiMayang pada Perumdam Tirta Mayang Jambi dapat dijalankan secara maksimal yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan ulasan di play store, masih adanya permasalahan akibat sistem. Fasilitas sistem yang memadai diharapkan dapat disediakan sebagai tindakan pencegahan terhadap gangguan sistem. Selain itu, tingkatkan aksi perusahaan terhadap masalah sistem sebagai strategi pencegahan agar layanan aplikasi SiMayang dapat dilaksanakan secara efisien dalam waktu singkat dengan menyediakan fasilitas yang memadai.
2. Untuk memastikan keefektifan jangka panjang, Perumdam Tirta Mayang disarankan tidak hanya berfokus pada optimalisasi fitur saat ini, tetapi juga menyusun strategi jangka menengah dan panjang dalam pengelolaan aplikasi SiMayang. Hal ini mencakup pembaruan sistem secara berkala, adaptasi terhadap teknologi terbaru, serta pelatihan digital bagi pelanggan dan petugas layanan. Evaluasi rutin terhadap kebutuhan pengguna dan tren pelayanan publik digital juga penting dilakukan agar aplikasi tetap relevan dan mampu menjawab tantangan pelayanan di masa depan. Dengan pendekatan ini, aplikasi SiMayang tidak hanya menjadi solusi sementara, tetapi dapat menjadi fondasi transformasi digital layanan air bersih yang berkelanjutan di Kota Jambi
3. Sebaiknya pihak Perumdam Tirta Mayang juga meningkatkan waktu tanggap (response time) dalam menanggapi keluhan dan pertanyaan pelanggan melalui aplikasi SiMayang. Penetapan SOP yang jelas, seperti batas respon maksimal 1×24 jam untuk pengaduan teknis dan 12 jam untuk pertanyaan umum, sangat dianjurkan. Selain itu, penggunaan fitur notifikasi otomatis, chatbot, serta penguatan kapasitas petugas layanan

daring juga direkomendasikan guna memastikan pelayanan yang cepat, konsisten, dan responsif secara real-time.

4. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan kajian mendalam mengenai persepsi masyarakat terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi aplikasi pelayanan publik, serta mengevaluasi efektivitas program dalam jangka waktu yang lebih panjang guna memberikan rekomendasi strategis yang lebih akurat.