

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan:

1. Pada pra penerapan TI berbasis *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur, digunakannya TI berbasis *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur dilatarbelakangi berdasarkan beberapa faktor, yaitu murah, mudah dan cepat. Terdapat pihak-pihak terkait yang berperan vital yaitu pihak internal dan eksternal instansi Kelurahan Pisangan Timur.
2. Pada masa penerapan TI berbasis *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur, dibagi dalam beberapa jenis pelayanan yaitu (1) *SMS* Monitoring, (2) *SMS* Pelaporan, (3) *SMS* Undangan, (4) *SMS* Kesehatan, dan (5) *SMS* Administrasi. Dari beberapa jenis *SMS* tersebut hanya *SMS* Monitoring yang tidak membutuhkan kode akses dalam mekanisme pengirimannya.
3. Faktor pendukung dalam penerapan TI berbasis *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur adalah adanya (1) komitmen pimpinan yang tinggi terhadap penerapan TI berbasis *SMS* ini, (2) dukungan pihak swasta dan (3) masyarakat yang tinggi, serta (4) kelengkapan sarana dan prasarana yang digunakan dalam penerapan TI berbasis *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur juga salah satu faktor pendukung. Kemampuan pihak Kelurahan Pisangan Timur untuk melengkapi sarana dan prasarana yang digunakan dalam penerapan TI berbasis *SMS* dipicu oleh murah dan terjangkau sarana dan prasarana pendukung tersebut. Faktor penghambat penerapan TI berbasis *SMS* di instansi Kelurahan Pisangan Timur adalah (1) ketersediaan listrik dan sinyal yang kurang memadai, (2) waktu operasional yang terbatas, (3) jumlah petugas lapangan yang kurang dalam menindaklanjuti laporan *SMS* dari warga, dan (4) ketidakjelasan *punishment and rewards* bagi petugas Kelurahan Pisangan Timur yang dilaporkan oleh warga di wilayah Kelurahan Pisangan Timur.

5.2. Saran:

1. Pelaksanaan layanan *SMS* ini tetap harus dijalankan dan lebih dikembangkan lagi oleh instansi Kelurahan Pisangan Timur.
2. Komitmen pimpinan di instansi Kelurahan Pisangan timur harus dipertahankan, bahkan ditingkatkan. Komitmen ini juga seharusnya tidak hanya diberikan dalam bentuk merealisasikan cita-cita mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, namun juga komitmen terhadap tindak lanjut dari laporan warga yang masuk melalui *SMS*. Hal ini penting dilakukan TI berbasis *SMS* di sini bukan merupakan tujuan akhir, melainkan sebuah alat untuk mencapai sebuah tujuan yang mulia, yaitu meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.
3. Perlu dilakukan penelitian lanjutan untuk lebih mengembangkan TI berbasis *SMS* yang dilakukan oleh instansi pemerintah lainnya.