

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari temuan di lapangan dan analisis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa elemen sukses e-government yang terdapat pada program Salaman di Disdukcapil Kota Bandung adalah kepemimpinan, investasi strategis, kolaborasi dan keterlibatan masyarakat. Berikut ini adalah penjelasan temuan tersebut secara ringkas.

- **Kepemimpinan**

Dalam kepemimpinan terdapat arahan yang diberikan oleh Kepala Seksi kepada staf sehingga membantu para staf dalam bekerja. Selain itu, sebelum program Salaman diluncurkan, terdapat pelatihan yang diberikan oleh Kepala Dinas melalui Tim IT kepada Kepala Seksi dan staf. Selama pelaksanaan program salaman, terdapat rapat evaluasi yang dilakukan setiap minggu dengan tujuan untuk memberikan arahan untuk mencapai target pengerjaan dokumen kependudukan. Selain itu, untuk memotivasi pegawai, dilakukan pemberian reward setiap tahun dan adanya punishment yang diberikan berupa teguran hingga pemotongan gaji.

- **Investasi strategis**

Dalam Investasi strategis terdapat pengurangan waktu dan biaya yang dilakukan oleh pemerintah khususnya yang dilakukan oleh Disdukcapil

sebelum program Salaman diluncurkan terdapat kegiatan mepeling di mall-mall. Setelah adanya program Salaman pengurangan pegawai dilakukan untuk mengurangi biaya dengan memperkerjakan 2-3 staf untuk melayani setiap pengurusan dokumen kependudukan di Disdukcapil. Selain itu terdapat perbedaan jumlah banyaknya orang yang terlayani dalam 1 hari sebanyak 3 kali lipat dari sebelumnya. Setiap dokumen kependudukan yang diurus menggunakan Salaman mengalami peningkatan yang berbeda.

- Kolaborasi

Kerjasama yang utama tentunya adalah dengan Diskominfo Kota Bandung sebagai pengelola dan pembuat website Salaman. Kerjasama dengan swasta yaitu sebuah PT dilakukan untuk pemeliharaan jaringan, juga dengan toko buku dan taman bermain anak dalam pembuatan KIA.

Selain itu, terdapat pula kerjasama dengan instansi pemerintah yang lainnya seperti Ikatan Bidan Indonesia, lembaga pemberdayaan masyarakat, RSUD Rumah Sakit Hasan Sadikin Kota Bandung

- Keterlibatan masyarakat

Berdasar temuan teridentifikasi bahwa masyarakat memiliki keinginan untuk mempromosikan salaman. Terdapat juga feedback dari masyarakat yang merasa puas memberi rating di google playstore. Jumlah pengguna yang terus meningkat secara signifikan juga merupakan penanda adanya keterlibatan masyarakat. Keterlibatan masyarakat juga dapat dilihat pada partisipasi masyarakat mengikuti live instagram pada acara yang dimiliki Disdukcapil

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran yang diberikan peneliti dalam program Salaman yaitu meningkatkan elemen sukses e-government yaitu elemen reformasi proses dalam program Salaman.

Dalam elemen reformasi proses, jalur birokrasi yang singkat masih belum tercapai. Hal ini didasarkan pada temuan bahwa masih terdapat tatap muka antara petugas dengan masyarakat dikarenakan belum adanya aturan dari pemerintah pusat untuk memberikan pelayanan dokumen kependudukan pada dokumen akta kematian secara online. Saran yang diberikan dari peneliti adalah melakukan koordinasi antara pemerintah pusat dan daerah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang efisien, dengan membuat sistem dan peraturan yang sejalan dengan pemerintah daerah. Untuk membuat pelayanan seluruhnya online untuk menghindari tatap muka dengan petugas yang mampu memicu adanya tindak korupsi.

Untuk elemen yang lainnya yaitu kolaborasi, keterlibatan masyarakat, investasi strategis dan kepemimpinan, Program Salaman sudah dapat mencapai hal-hal tersebut. Dengan demikian keempat elemen tersebut harus dipertahankan dan ditingkatkan supaya lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

Daftar Pustaka

Buku

- Clay, D. N. (2010). *Strategic Collaboration in Public and NonProfit Administration*. USA: CRC Press Taylor and Francis Group.
- Cochran, M. Q. (2002). *A Guide To Using Qualitative Research Methodology*. UK: Medecins Sans Frontieres.
- Creswell, J. W. (2009). *Third Edition Research Design : Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design : Qualitative, Quantitative and Mixed Methods 4th Edition*. London: SAGE.
- Eko, I. R. (2000). *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta.
- Ibrahim, M. (2015). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pontianak.
- Lexy, J. M. (2004). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Satyanarayana, J. (2004). *E-Government The Science of Possible*. New Delhi: Prentice-Hall of India Private Limited.
- Silalahi, U. (2017). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. 2017: PT Refika Aditama.
- Srivasta, T. a. (2016). *You Can't Bribe A Computer with The Societal Challenge Corruption Through ICT . 1*.
- Sugiarto, E. (2015). *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif : Skripsi dan Tesis*. Indonesia: Suaka Media.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. ALFABETA.
- Technology, A. P. (2002). *The E-Government Handbook for Developing Countries .* Washington DC: The Universal Copyright Conversation.

Journal

- Anwaruddin. (2013). E-Leadership for e-government in Indonesia .
https://www.researchgate.net/publication/286507830_E-Leadership_for_e-Government_in_Indonesia, 180.
- Clay, D. N. (2010). *Strategic Collaboration in Public and NonProfit Administration*. USA: CRC Press Taylor and Francis Group.
- Cochran, M. Q. (2002). A Guide To Using Qualitative.
https://evaluation.msf.org/sites/evaluation/files/a_guide_to_using_qualitativ.
- Dimeski, B. (2011). Public Administration Reform Process In Macedonia : Between Politics and Good Governance.
<http://www.onlineresearchjournals.com/ijopagg/art/88.pdf>, 8.
- Emily, L. R. (2011). Collaboration : A Literature Review.
<http://images.pearsonassessments.com/images/tmrs/Collaboration-Review.pdf>, 4.
- F, S. A. (n.d.). Transforming Government : People, Process and Policy .
<https://www.emerald.com/insight/publication/issn/1750-6166/vol/6/iss/1>, 5-12.
- Force, T. O.-G. (2003). The Case For E-government : Excerpts From The OECD Report "The Government Imperative".
<http://www.oecd.org/gov/budgeting/43496369.pdf>, 67.
- Gaehart, K. a. (2010). E-Government and Civic Engagement : How Is Citizens Use of City Websites Related With Civic Involvement and Political Behaviors.
https://www.researchgate.net/publication/232838322_E-Government_and_Civic_Engagement_How_is_Citizens'_Use_of_City_Web_Sites_Related_with_Civic_Involvement_and_Political_Behaviors, 444.
- Haller, L. a. (n.d.). Does E-government Use Contribute to Civic Engagement with Government and Community.
https://www.maxwell.syr.edu/uploadedFiles/conferences/pmrc/Files/Haller_D_OES%20E-GOVERNMENT%20USE%20CONTRIBUTE%20TO%20CIVIC%20ENGAGEMENT%20WITH%20GOVERNMENT%20AND%20COMMUNITY.pdf, 5.
- Kertesz, S. (2003). Cost Benefit Analysis of E-government Investments .
<http://www.edemocratie.ro/publicatii/Cost-Benefit.pdf>, 7.

- Kwak, L. a. (2012). An Open Government Maturity Model for Social Media Based Engagement.
https://www.researchgate.net/publication/257244350_An_Open_Government_Maturity_Model_for_Social_Media-Based_Public_Engagement, 497.
- Lonn, C. M. (2016). E-Government Collaboration in The Swedish Public Sector.
<http://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A928979&dswid=-9827>, 35.
- M, K. R. (2011). Transformation of Governance through information Technology.
<https://www.ramco.com/erp-suite/resources/downloads/10WPR-GRP.pdf>, 6.
- M.C Harrel, M. B. (2009). *Data Collection Method : Semi Structured Interviews and Focus Groups*. Rand Corporation.
- Northouse. (2016). *Leadership : Theory And Practice (7th Edition)*. United States Of America.
- Satyanarayana, J. (2004). *E-Government The Science of Possible*. New Delhi: Prentice-Hall of India Private Limited.
- Twiizeyimanaa, A. (2019). The Public value E-Government.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X1730196X>, 167.
- Worldbank. (2015). E-government.
<https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government>.

Dokumen :

Disdukcapil_IGA AWARDS_2020

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government

UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Website Lainnya :

www.repository.unpar.ac.id

www.prfmnews.com

www.disdukcapil.go.id

www.youtube.com