

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh Penerapan Layanan Publik Berbasis Elektronik terhadap Kualitas Layanan Publik di Kota Bandung. Pada indikasi awal melalui hasil penyebaran 30 kuesioner dan wawancara dengan Bandung yang telah menggunakan layanan publik berbasis elektronik, menunjukkan bahwa Penerapan Layanan Publik Berbasis Elektronik di Kota Bandung memiliki pengaruh kuat terhadap kualitas layanan publik di Kota Bandung dengan indikasi tingkat kualitas layanan sudah baik. Namun ternyata berdasarkan hasil penelitian di lapangan 103 orang, indikasi awal tersebut tidak terbukti.

Kesimpulan yang peneliti peroleh dalam penelitian ini adalah:

Hasil Analisis uji pengaruh Penerapan 5 Jenis Layanan Publik BE yang dioperasionalkan di Kota Bandung dengan Kualitas Layanan Publik menghasilkan temuan sebagai berikut:~~terd~~

1. Berdasarkan 5 dimensi layanan berkualitas, empat dimensi layanan berkualitas (Layanan sesuai dengan harapan pengguna layanan, Layanan siap dan layak digunakan, Layanan berorientasi pada pelanggan, Layanan yang inovatif) berada pada tingkat kualitas yang baik (interval/kelas tinggi), namun ~~dan~~ satu dimensi yang lain yaitu

layanan yang konsisten tanpa cacat -berada pada tingkatan cukup baik (interval/kelas sedang).

2. Total skor responden menunjukkan lima jenis layanan publik BE di Kota Bandung sudah baik berdasarkan masing- masing indikator per dimensi (jenis) layanan. Hal ini berarti tingkatan mutu layanan publik BE yang dioperasionalkan di Kota Bandung yaitu secara keseluruhan sudah baik.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara layanan interaktif yang dioperasionalkan oleh Kota Bandung, terhadap kualitas layanan publik di Kota Bandung. Besar kekuatan pengaruhnya adalah sebesar 78,18%.
4. Tidak terdapat pengaruh antara dimensi Layanan Pendaftaran Online yang dioperasionalkan di Kota Bandung terhadap dimensi kualitas layanan publik. Besar kekuatan pengaruhnya adalah 1% .
5. Terdapat pengaruh yang lemah namun signifikan antara dimensi layanan transaksional dengan kualitas layanan publik . Besar kekuatan pengaruhnya adalah 6% .
6. Terdapat pengaruh yang signifikan antara dimensi layanan partisipasi masyarakat daring dengan kualitas layanan publik . Besar pengaruhnya adalah 84,27%.
7. Terdapat pengaruh yang lemah namun signifikan antara dimensi Layanan Multi-Channel Terintegrasi yang terhadap kualitas layanan. Besar pengaruhnya adalah 14,41%.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka saran yang dapat peneliti berikan antara lain adalah sebagai berikut:

1. Dilihat dari tingkat kualitas layanan publik berdasarkan lima dimensi kualitas layanan empat diantaranya sudah baik dengan respon berada pada interval kelas kategori tinggi, namun ada satu indikator yang menunjukkan bahwa kualitas layanan masih membutuhkan peningkatan. Yaitu dimensi layanan yang konsisten terhadap “**kesempurnaan**” layanan, selalu memberikan layanan yang baik bagi pengguna layanan secara berulang, sehingga tidak memperoleh kecacatan.<sup>164</sup>

Data menunjukkan tendensi pusat besaran median diketahui bahwa dari 81 responden, memperoleh median 2 yang artinya dimensi layanan yang konsisten tanpa cacat termasuk kedalam kelas sedang. Hal ini menunjukkan kecenderungan masyarakat setuju dengan masih adanya kendala saat penggunaan layanan. Kendala tersebut antara lain server down ketika jam operasional dan juga website layanan yang tidak dapat di akses di waktu tertentu. Untuk mengatasi hal ini tentu saran peneliti adalah melakukan peningkatan kualitas website dan aplikasi dengan maintenance yang lebih rutin terhadap pencegahan gangguan pada server layanan. Dan lebih

---

<sup>164</sup> *Ibid.*

meningkatkan integrasi kanal lainnya sehingga ketika server website down, pengguna layanan tetap memperoleh informasi dari kanal lainnya seperti pemanfaatan sosial media penyedia layanan untuk memberikan arahan opsi lain ketika server layanan down atau tidak bisa di akses.

Karena berdasarkan pengalaman peneliti pun dari list layanan publik BE yang dioperasikan oleh Kota Bandung tidak sedikit website yang tidak bisa diakses dalam kurun waktu 2 bulan masa uji coba akses di hari berbeda. Sangat disayangkan jika sebuah website layanan dibiarkan tidak dapat diakses begitu saja, seharusnya ada pengembangan dan perbaikan berkala, dan penyedia layanan bertanggung jawab untuk memberikan informasi jika suatu layanan publik BE sudah tidak bisa digunakan dan dialihkan dengan alternatif lainnya.

2. Lalu berdasarkan latar belakang penelitian dimana Pemerintah Kota Bandung sebagai penyedia layanan belum melakukan penilaian terhadap kualitas layanan publik berbasis elektronik yang dioperasikan, maka penelitian ini dilakukan adalah untuk mengukur seberapa pengaruh penerapan 5 jenis layanan publik berbasis elektronik yang dioperasikan di Kota Bandung dapat mempengaruhi Kualitas Layanan Publik di Kota Bandung. Berdasarkan penelitian terdapat hasil bahwa ada pengaruh meskipun lemah. Hal ini menjadi landasan bahwa survey penilaian

publik terhadap kualitas layanan publik adalah penting dilakukan berkala dan rutin.

Untuk memantau tingkatan kualitas layanan publik BE sesuai dengan penilaian publik sebagai pengguna layanan, karena hubungan positif dan searah antara kedua variabel ini. Jika hasil tingkat kualitas layanan publik di Kota Bandung belum/ cukup baik, maka para penyedia layanan akan segera melakukan perbaikan pada layanan publik BE yang dioperasionalkan. Penyedia layanan bertanggung jawab untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari layanan BE yang dioperasionalkan, berdasarkan hal ini peneliti mengusulkan Pemerintah Kota Bandung menyiapkan sebuah Citizen Report Cards khusus layanan publik berbasis elektronik yang langsung terintegrasi dengan masing-masing layanan.

3. Rekomendasi terakhir peneliti mengusulkan agar setiap layanan publik BE diintegrasikan berdasarkan kategori layanan baik bidang maupun kedinasan. Diharapkan di masa depan publik bisa menggunakan satu aplikasi untuk mengakses layanan kesehatan, satu aplikasi khusus yang bisa langsung terhubung dengan administrasi kependudukan, dan bidang lainnya. Sehingga sebagai warga Bandung tidak lagi bingung untuk membuka dan mendownload satu persatu aplikasi dan website layanan ketika membutuhkan layanan yang masih satu bidang. Atau bahkan di

masa depan terwujud satu aplikasi yang memuat beragam layanan pokok bagi warga Bandung.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

Birokrasi Reformasi, Dan Aparatur Negara Kementerian Pendayagunaan.

“Pedoman Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Instansi Pusat Dan Pemerintah Daerah” (2018): 2017. <https://spbe.menpan.go.id/>.

Holzer, Marc, and Seang-Tae Kim. “Digital Governance in Municipalities Worldwide: A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World.” *E-Governance Institute, National Center for Public Productivity* (2005): 106.

Hsiao, Chih-Tung, and Jie-Shin Lin. “A Study of Service Quality in the Public Sector.” *International Journal of Electronic Business Management* 6, no. 1 (2008): 29–37.  
<https://pdfs.semanticscholar.org/2dd7/e3ee212977790051e0e459ac0138b9826235.pdf>.

Pemerintah Republik Indonesia. “Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.” *Media Hukum* (2018): 110.

Report, Policy. *Empowerment and Public Service Delivery*, n.d.  
180826s.html.

Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Kelima. Bandung: PT Refika Aditama, 2015.

Silalahi, Ulber. *METODOLOGI ANALISIS DATA DAN INTERPRETASI HASIL*

*Untuk Penelitian Sosial Kuantitatif*. Edited by Nurul Atif. Kesatu. Bandung:

PT Refika Aditama, 2018.

**Jurnal:**

Hsiao, Chih-Tung, and Jie-Shin Lin. "A Study of Service Quality in Public Sector."

*International Journal of Electronic Business Management* 6, no. 1 (2008): 29–

37. [https://pdfs.semanticscholar.org/2dd7/e3ee212977790051e0e459ac0138b](https://pdfs.semanticscholar.org/2dd7/e3ee212977790051e0e459ac0138b9826235.pdf)

9826235.pdf.

**Artikel:**

*Arvind Lakshmisha Citizen Report Card - A powerful social audit tool... 2018.*

<https://www.civilsocietyacademy.org/post/citizen-report-card>.

Badan Pusat Statistik. Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin dan Kecamatan di

Kota Bandung Tahun 2018-2019.

[https://bandungkota.bps.go.id/dynamictable/2020/02/11/278/jumlah-](https://bandungkota.bps.go.id/dynamictable/2020/02/11/278/jumlah-penduduk-menurut-jenis-kelamin-dan-kecamatan-di-kota-bandung-2018-2019.html)

[penduduk-menurut-jenis-kelamin-dan-kecamatan-di-kota-bandung-](https://bandungkota.bps.go.id/dynamictable/2020/02/11/278/jumlah-penduduk-menurut-jenis-kelamin-dan-kecamatan-di-kota-bandung-2018-2019.html)

[2018-2019.html](https://bandungkota.bps.go.id/dynamictable/2020/02/11/278/jumlah-penduduk-menurut-jenis-kelamin-dan-kecamatan-di-kota-bandung-2018-2019.html).

*Radosław Kowalski, Marc Esteve, and Slava Mikhaylov. Improving Public Services by Mining Citizen Feedback: An Application of Natural Language Processing.*

Rosadi, Dian. "Bandung - Merdeka.Com | Inovasi Teknologi Dongrak PAD Kota

Bandung Setiap Tahun Diapresiasi KemenPAN-RB." Accessed March 6, 2020.

<https://bandung.merdeka.com/halo-bandung/inovasi-teknologi-dongrak-pad-kota-bandung-setiap-tahun-diapresiasi-kemenpan-rb->.

Humas MENPANRB *Tak Perlu Antre, Masyarakat Terlayani di Disdukcapil Kota Bandung*. Bandung, 2019.

<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/tak-perlu-antre-masyarakat-terlayani-di-disdukcapil-kota-bandung>. Diakses pada Jumat 06 Maret 2020, pukul 12:51.

**Wawancara:**

Presentasi Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung tentang Hasil Evaluasi

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Tahun 2019 pada 19 Februari 2020 pukul 09:30 WIB.

Wawancara dengan Staf Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Bandung.

Pada 5 Februari 2020, pk. 08:00 WIB.