

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan terhadap faktor faktor yang mempengaruhi keberhasilan Implementasi Aplikasi e-PunTEN dengan menggunakan teori *Mohsen A Khalil, Bruno D. Lanvin, dan Vivek Chaudry*, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Implementasi Aplikasi e-PunTEN yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung tidak berhasil dalam melayani masyarakat pendatang. Peneliti kemudian memberikan kesimpulan yang berisi tentang hasil rumusan masalah yang telah dituliskan sebelumnya. Berikut kesimpulannya:

6.1 Kesimpulan

Infrastructure Development

Hasil dari pengembangan infrastruktur Aplikasi e-PunTEN adalah perbaikan jaringan, penambahan layanan pindah datang, SKTT dan SKSKP untuk WNA, penambahan fitur chat pada aplikasi, fitur monitoring pengajuan, fitur notifikasi pada aplikasi, penambahan fitur input biodata keluarga, perubahan tampilan aplikasi, dan penambahan fitur lupa password. Hardisk di server database Disdukcapil Kota Bandung memiliki jumlah yang sedikit dalam menyimpan berbagai data kependudukan masyarakat. Penyebab dari kurangnya jumlah hardisk adalah kurangnya anggaran yang diberikan oleh APBD dan DAK. Terbatasnya jumlah hardisk ini membuat perangkat masyarakat pendatang menjadi error ketika menginput data kependudukan mereka melalui Aplikasi e-PunTEN. Hal ini

menyebabkan Disdukcapil tidak dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat pendatang yang ingin membuat SKTS. Diskominfo sebagai penyedia Media Platform Aplikasi e-PunTEN juga belum memiliki akses sebagai media developer untuk pengguna *Smartphone Apple*. Ini dikarenakan, mereka mengalami kesalahan teknis ketika pendaftaran akses dan beberapa data yang diajukan tidak dapat diverifikasi oleh pihak *Apple*. Hal ini menyebabkan Disdukcapil mengalami kendala dalam mengumpulkan data penduduk non permanen di Kota Bandung.

E- Literacy

Disdukcapil Kota Bandung masih menemukan beberapa masyarakat pendatang yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang kurang dalam menggunakan Aplikasi e-PunTEN. Hal ini menyebabkan masyarakat pendatang tidak mendapatkan kemudahan dalam membuat SKTS dan Disdukcapil tidak dapat mengumpulkan data penduduk non permanen di Kota Bandung secara keseluruhan. Kurangnya pengetahuan dan keterampilan masyarakat pendatang dalam menggunakan Aplikasi e-PunTEN disebabkan oleh tidak adanya keterbiasaan masyarakat dalam menggunakan teknologi. Kurangnya pengetahuan dan keterampilan masyarakat pendatang dalam menggunakan Aplikasi e-PunTEN juga disebabkan oleh tidak adanya pembaruan petunjuk terhadap penggunaan Aplikasi e-PunTEN. Kemudian kurangnya pengetahuan dan keterampilan masyarakat pendatang dalam menggunakan Aplikasi e-PunTEN disebabkan oleh tidak adanya petunjuk penggunaan Aplikasi e-PunTEN di halaman aplikasi dan tidak ada fitur live help. Walaupun terdapat beberapa masyarakat pendatang yang memiliki

pengetahuan dan keterampilan yang kurang terhadap penggunaan Aplikasi e-PunTEN, tetapi masyarakat pendatang banyak yang sudah merasakan efisiensi penggunaan Aplikasi dari segi biaya, tenaga, dan waktu.

Education and Marketing

Total Jumlah Pengguna Aplikasi e-PunTEN yang sudah berhasil membuat SKTS hingga saat ini berjumlah 8052 orang sedangkan yang tidak berhasil adalah sekitar 2000 orang. Disdukcapil sudah rutin melakukan sosialisasi setiap satu bulan sekali. Disdukcapil melakukan sosialisasi melalui Kecamatan terlebih dahulu. Kemudian kecamatan akan sosialisasi ke kelurahan, kelurahan akan sosialisasi ke RT dan RW, lalu RT dan RW akan sosialisasi ke masyarakat setempat. Dalam melakukan sosialisasi, Kelurahan tidak menyampaikan seluruh pesan dari Kecamatan kepada RT dan RW terhadap penggunaan Aplikasi e-PunTEN. Sehingga ini menyebabkan beberapa masyarakat pendatang masih ada yang tidak mengetahui adanya Aplikasi e-PunTEN beserta kegunaannya dan Disdukcapil akan sulit untuk mengumpulkan data penduduk non permanen di Kota Bandung.

Workforce Issues

Seluruh Staf sudah terampil dalam melaksanakan tugasnya secara teknis. Disdukcapil sudah memberikan pelatihan berupa BIMTEK (Bimbingan Teknis) yang dilaksanakan setiap 6 bulan sekali setelah melakukan evaluasi kinerja. Sejauh ini, para Staf juga sudah aktif mengikuti pelatihan. Dalam melaksanakan tugasnya, staf staf yang terlibat dalam Implementasi Aplikasi e-PunTEN, yaitu Staf Seksi Inovasi Pelayanan, Staf IT, Staf Admin, dan Staf Operator Pelayanan Aplikasi e-

PunTEN mengalami kekurangan rekan kerja. Dari kekurangan rekan kerja ini, mengakibatkan ide ide yang diberikan oleh Staf Seksi Inovasi Pelayanan terkait pengembangan infrastruktur Aplikasi menjadi terbatas, durasi pengembangan infrastruktur Aplikasi yang dilakukan oleh Staf IT menjadi lama serta dapat mempengaruhi kualitas hasil pengembangan, pemberian arahan di media sosial dan website yang dilakukan oleh Staf Admin terkait penggunaan Aplikasi menjadi terhambat, dan pelayanan yang diberikan oleh Staf Operator Pelayanan Aplikasi e-PunTEN kepada masyarakat pendatang menjadi tidak maksimal. Dalam koordinasi yang dilakukan, Staf yang mengalami kendala hanya Staf Admin. Ini dikarenakan, Staf Admin memiliki kewajiban untuk melakukan koordinasi dengan seluruh Staf Operator Pelayanan Aplikasi yang dimana koordinasi tersebut dilakukan dengan jumlah rekan kerja yang terbatas.

6.2 Saran

Berdasarkan Kesimpulan di atas, peneliti akan memberikan saran agar Implementasi Aplikasi e-PunTEN yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung menjadi berhasil dalam melayani masyarakat pendatang. Berikut saran sarannya:

1. Melakukan pengelolaan anggaran dengan baik agar dapat menambah jumlah Hardisk di server database untuk memaksimalkan kualitas dari pengembangan infrastruktur Aplikasi e-PunTEN.
2. Melakukan pendaftaran ulang untuk akses Media developer *Apple* oleh Diskominfo Kota Bandung agar seluruh masyarakat pendatang dapat menggunakan Aplikasi e-PunTEN melalui berbagai Media Platform.

3. Melakukan Konsultasi secara langsung kepada masyarakat pendatang agar masyarakat pendatang menjadi lebih paham dan terampil dalam menggunakan Aplikasi e-PunTEN.
4. Melakukan perubahan atau perbaikan pada gambar petunjuk penggunaan Aplikasi e-PunTEN agar dapat meminimalisir adanya kesalahan dari pengguna.
5. Melakukan penambahan petunjuk penggunaan Aplikasi e-PunTEN di halaman aplikasi dan penambahan fitur live help agar masyarakat pendatang semakin mudah untuk mengerti tentang cara menggunakan Aplikasi e-PunTEN.
6. Melakukan Sosialisasi langsung ke masyarakat di suatu kelurahan agar tidak terjadi *miss communication* yang menyebabkan beberapa masyarakat pendatang tidak mengetahui adanya Aplikasi e-PunTEN beserta kegunaannya.
7. Melakukan penambahan jumlah Staf Seksi Inovasi Pelayanan, Staf IT, Staf Admin, dan Staf Operator Pelayanan agar dapat mengurangi permasalahan pada infrastruktur Aplikasi maupun pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Mohsen A Khalil, Bruno D. Lanvin, dan Vivek Chaudry. 2002. *The E-Government handbook for Developing Countries*
A Project Of Info Dev And Center For Democracy And Technology.
Washington DC : The Universal Copyright Convention
- Creswell, John W. 2014. *Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks: SAGE Publications
- Afrizal. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif : Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Rajawali pers
- Silalahi, Ulber. 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif* . Bandung:Refika Aditama
- Silalahi, Ulber. 2010 . *Metode Penelitian Sosial* . Bandung: PT Refika Aditama
- Rukajat, Ajat. 2018.*Pendekatan Penelitian Kualitatif, Qualitative Research Approach*. Yogyakarta: Deepublish
- Rullie Nasrullah. 2017. *Materi pendukung literasi digital, gerakan literasi nasional*
Jakarta: Kementrian pendidikan dan kebudayaan

JURNAL

Shailendra C. Jain Palvia and Sushil S. Sharma. E-Government : Definitions
Domain framework and status around the world. Foundation of
E-Government (2007)

Sabino Mariano. Penerapan E-Government dalam pelayanan publik di Kabupaten
Sidoarjo (2019)

Johny O Ogunji. Education and Information Communication technology in
Nigerian Educational System System : The Journey So Far,
Journal Of Qualitative Education (2013)

Ahmad Odat and Mutaz Khazaaleh. E-Government challanges and opportunities.
International Journal of Computer Science Issue
(2012)

Hanif Nasiatul Baroroh. Peningkatan pengetahuan masyarakat melalui edukasi
Tentang penggunaan antibiotik bijak dan rasional. *Journal of
Pharmaceutical Sciences* (2018)

Ade Priangi . Memperkuat manajemen pemasaran dalam konteks , Jurnal
Kebangsaan (2013)

PROSIDING

Ali M Al- Namat, Mohd Syazwan Abdullah and Mohd Khairie Ahmad . The critical
Success factor for E-Government implementation in Jordan
Computing & informatics 4 th international conference (2013)

SKRIPSI

Saputra, Galih. 2019. *Kualitas Pelayanan Sistem E-PunTEN di Kota Bandung*.
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Program Studi Ilmu
Pemerintahan. Universitas Komputer Indonesia.

PERATURAN PERATURAN

Perda Bandung No 4 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi

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

UU No 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan

DOKUMEN

Data Pencetakan SKTS melalui Aplikasi e-PunTEN dari bulan September 2017
hingga Maret 2021

INTERNET

Kamus oxford .

[https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/spellcheck/english/?q=implementati
on](https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/spellcheck/english/?q=implementati
on)

Kamus Oxford.

[https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/development?q=de
velopment](https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/definition/english/development?q=de
velopment)

Kamus Webster. <https://www.merriam-webster.com/dictionary/infrastructure>

Kamus Besar Bahasa Indonesia. <https://kbbi.web.id/isu>

Instagram Disdukcapil Kota Bandung . <https://www.instagram.com/>

Website Disdukcapil Kota Bandung. <https://disdukcapil.bandung.go.id/layanan>

Facebook Disdukcapil Kota Bandung. <https://www.facebook.com/disdukcapil>

Twitter Disdukcapil Kota Bandung. <https://twitter.com/DisdukcapilBdg>

Google Play Store Android.

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.hexaglobal.skts&hl=en&gl=U>

S

App Store Iphone. <https://www.apple.com/id/app-store/>