

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Penerapan governansi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan menggunakan aplikasi PEMUDA telah memenuhi ketiga dimensi dalam Kerangka yang dikemukakan oleh Lisa Welchman. Artinya, aplikasi PEMUDA telah berhasil menerapkan konsep governansi digital dalam pelayanannya, sehingga dengan adanya Aplikasi PEMUDA kebutuhan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan tercukupi dan berhasil disederhanakan. Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan, peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

- 1) Pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bandung berjalan dengan baik meskipun dalam masa Pandemi.
- 2) Aplikasi PEMUDA berhasil memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat Kota Bandung, khususnya dengan adanya fitur pemutakhiran data.
- 3) Aplikasi PEMUDA mudah diakses oleh siapa saja baik pengguna Android maupun IOS.
- 4) Strategi digital yang dilakukan oleh pihak perancang inovasi telah diterapkan dengan baik sehingga dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat

serta tanggap terhadap masukan dan saran dari pengguna maupun staff pelaksananya.

- 5) Kebijakan digital yang berkaitan dengan ketentuan penggunaan dan kebijakan privasi yang digunakan oleh Disdukcapil Kota Bandung sudah jelas dan dapat melindungi identitas kependudukan pengguna layanan.
- 6) Standar digital yaitu standar pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung telah jelas dan terbuka akan perubahan. Sehingga, aplikasi yang disediakan akan semakin baik dan akan terus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

## **6.2 Saran**

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan hasil wawancara dan informasi yang diperoleh, adalah sebagai berikut:

- 1) Perlu adanya penyesuaian setiap adanya perubahan sistem akses dalam aplikasi, karena berdasarkan informasi yang diperoleh oleh peneliti, Aplikasi PEMUDA beberapa kali mengubah sistem penggunaannya sehingga membingungkan pengguna.
- 2) Perlu adanya pembatasan jenis pelayanan publik yang akan dilayani dalam aplikasi PEMUDA. Seluruh masukan dan keinginan masyarakat perlu dipertimbangkan terlebih dahulu karena jika terus dilakukan perubahan dalam perencanaan, maka akan berdampak pada standar pelayanan dalam aplikasi PEMUDA.

## Daftar Pustaka

### Buku

- Afrizal. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Fulthoni., Arianingtyas, R., Aminah S., dkk. (2009). *Memahami Kebijakan Administrasi Kependudukan (Buku Saku Untuk Kebebasan Beragama)*. Jakarta: ILRC.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lisa, W. (2015). *Managing Chaos : Digital Governance by Design*. New York: Rosenfeld Media Brooklyn.
- Moleong, L.J. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nugrahani, F., & Hum, M. (2014). *Metode penelitian kualitatif*. Solo: Cakra Books.
- Perry, J. L., & Hondeghem, A. (2008). *Motivation in public management: The call of public service*. Oxford university press on demand.
- Rahmadana, M.F., dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Taufiqurokhman & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS.
- Tracy, S. J. (2019). *Qualitative research methods: Collecting evidence, crafting analysis, communicating impact*. John Wiley & Sons.
- Usman, Husnaini, & Akbar, P.S. (2009). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- World Bank Institute. (2003). *E-Parliaments The Use of Information and Communication Technologies to Improve Parliamentary Processes*. Washington, D.C: The International Bank for Reconstruction and Development /The World Bank.

## **JURNAL**

- Angkat, K. M., Kadir, A., & Isnaini, I. (2017). *Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi*. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 7(1), 33-48.
- Garg, H. (2016). *Digital governance*. *International Journal of Humanities and Management Sciences (IJHMS)*, 4(4).
- Husna, J. (2019). *Peran Pustakawan Sebagai Kreator Konten Digital*. *ANUVA: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi*, 3(2), 173-184.
- Ibrahim, D. (2015). *Penelitian kualitatif*. *Journal Equilibrium*.
- Irawan, B. (2017). *Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik*. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1), 174-201.
- Mahsyar, A. (2011). *Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik*. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Ramadhan, A., & Hafsaridewi, R. (2017). *Dampak perubahan lingkungan terhadap perkembangan aktivitas ekonomi dan kesejahteraan masyarakat pesisir di kawasan Segara Anakan*. *Indonesia : Jurnal Sosial Ekonomi Kelautan dan Perikanan*, 7(1), 33-53.

## **SUMBER INTERNET**

- Arif, B. (2021). *Kota Bandung Raih Penghargaan Pelayanan Publik Terbaik dari Kemenpan RB*, <https://jabar.inews.id/berita/kota-bandung-raih-penghargaan-pelayanan-publik-terbaik-dari-kemenpan-rb/5> diakses pada 25 Juni 2021.
- Disdukcapil Kota Bandung. *Salaman*, <https://disdukcapil.bandung.go.id/>, diakses pada 25 Juni 2021.

Disdukcapil Kota Bandung. *Siapa Kami*, <https://disdukcapil.bandung.go.id/> diakses pada 7 Juli 2021.

Disdukcapil Kota Bandung. *Visi Misi*, <https://disdukcapil.bandung.go.id/> diakses pada 7 Juli 2021.

Disdukcapil Kota Bandung. *Dasar Hukum*, <http://www.disdukcapilkota.bandung.go.id/?cont=profil/dasarHukum> diakses pada 8 juli 2021.

Diskominfo Kota Bogor. (2021). *Tentang Firewall*, <https://kominfo.kotabogor.go.id/index.php/post/single/31> diakses pada 10 juli 2021.

DPMPTKPI. (2019). *Prinsip-prinsip Pelayanan Publik*, <https://dpmppt.kulonprogokab.go.id/detil/509/prinsip-prinsip-pelayanan-publik>, diakses pada 15 Juli 2021.

Humas Kemenko Polhukam RI. (2020). *Percepatan Penerapan SPBE Wujudkan Tata Kelola Pemerintah yang Bersih*, <https://polkam.go.id/percepatan-penerapan-spbe-wujudkan-tata-kelola-pemerintah-bersih/> diakses pada 25 Juni 2021.

Institute of Governance. (2017). *The Path to Digital Governance: An Agenda for Publik Service Innovation and Excellence*, diperoleh dari [http://www.dut.edu.ua/uploads/1\\_58\\_81552873.pdf](http://www.dut.edu.ua/uploads/1_58_81552873.pdf) diakses pada 12 Juli 2021.

Rahardjo, Mudjia. (2017). *Studi kasus dalam Penelitian Kualitatif: Konsep dan Prosedurnya* [PDF File], dalam <http://repository.uin-malang.ac.id/1104/1/Studi-kasus-dalam-penelitian-kualitatif.pdf> diakses pada 4 Januari 2021.

Sagab. (2020). *Penggunaan Token API untuk Autentikasi*, <https://sudusoftware.com/penggunaan-token-api-untuk-autentikasi/> diakses pada 10 juli 2021.

Sekretariat Kemedagri. (2019). *Gelar Rakornas, Zudan Luncurkan Dukcapil Go Digital*, [https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/25/gelar\\_rakornas\\_zudan\\_luncurkan\\_dukcapil\\_go\\_digital](https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/25/gelar_rakornas_zudan_luncurkan_dukcapil_go_digital), diakses pada 12 Juli 2021.

### **Perundang-undangan**

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.

Permenpan-RB Nomor 59 Tahun 2020 Tentang pemantauan dan evaluasi sistem pemerintahan berbasis elektronik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Surat Edaran Menkominfo Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Batasan Tanggung Jawab penyedia platform dan pedagang Perdagangan melalui sistem Elektronik yang berbentuk user Generated Content.

Peraturan Walikota Bandung Nomor 1391 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bandung.