

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui apa saja hambatan dan tantangan penyelenggaraan layanan publik berbasis elektronik kabupaten Karawang. Pada indikasi awal peneliti menemukan empat elemen yang menghambat penyelenggaraan layanan publik berbasis online di karawang yaitu kesenjangan digital, edukasi dan pemasaran, kepercayaan, dan teknologi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 120 orang penduduk karawang peneliti hanya menemukan satu elemen yaitu edukasi dan pemasaran yang menjadi hambatan dan tantangan penyelenggaraan layanan publik berbasis elektronik kabupaten Karawang. Berikut merupakan kesimpulan berdasarkan temuan dan analisis terhadap empat elemen penghambat

1. Kesenjangan Digital

Kesenjangan digital bukan hambatan dan tantangan dalam penyelenggaraan layanan publik berbasis elektronik kabupaten Karawang. Temuan menunjukkan bahwa literasi digital masyarakat kabupaten karawang sudah baik dan sumber daya TIK juga cukup siap. Meskipun demikian ketersediaan sumber daya TIK khususnya wifi gratis perlu menjadi perhatian pemerintah, sebagian responden dari kecamatan Cikampek, Karawang Barat, Telukjambe Timur dan Kota baru menyatakan bahwa wifi gratis di ruang publik belum disediakan secara merata oleh pemerintah kabupaten Karawang.

2. Edukasi dan Pemasaran

Edukasi dan Pemasaran adalah elemen yang menjadi hambatan dan tantangan dalam penyelenggaraan layanan publik berbasis elektronik kabupaten Karawang. Berdasarkan temuan pada penelitian, upaya pemerintah dalam memberikan pengetahuan untuk mengenalkan layanan publik berbasis online masih rendah. Sebagian besar responden menyatakan tidak ada kegiatan pelatihan penggunaan aplikasi dan website layanan publik online, selain itu sebagian besar responden menyatakan tidak pernah mengikuti kegiatan sosialisasi tentang layanan publik online yang dilakukan pemerintah. Dengan demikian pemerintah perlu melakukan upaya lebih untuk memberikan pengetahuan tentang layanan publik online kepada masyarakat.

3. Kepercayaan

Kepercayaan bukanlah hambatan dan tantangan dalam penyelenggaraan layanan publik berbasis elektronik kabupaten Karawang. Berdasarkan temuan dan analisis menunjukkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah tinggi. Kepercayaan masyarakat merupakan fondasi yang diperlukan dalam implementasi e-government, dengan kepercayaan masyarakat yang tinggi kepada pemerintah sebagai penyelenggara e-government maka masyarakat sehingga hal ini tidak menjadi hambatan dan tantangan dalam penyelenggaraan layanan publik berbasis elektronik kabupaten Karawang.

4. Teknologi

Teknologi bukan hambatan dan tantangan dalam penyelenggaraan layanan publik berbasis elektronik kabupaten Karawang. Berdasarkan temuan pada penelitian, pengukuran terhadap enam indikator yang mencakup kegunaan (*usability*) dan kemudahan penggunaan (*ease of use*) menunjukkan bahwa aplikasi dan website layanan publik meningkatkan kinerja pengguna dan mudah digunakan oleh pengguna layanan.

Namun beberapa responden mengakui masih mengalami kebingungan dalam menggunakan menggunakan aplikasi dan website layanan publik online.

5. 2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan tentang hambatan dan tantangan dalam implementasi e-government adalah ketidaktahuan masyarakat tentang keberadaan e-government maka peneliti memberikan saran kepada pemerintah daerah kabupaten Karawang saran sebagai berikut :

1. Meningkatkan upaya edukasi layanan publik berbasis online dengan mengadakan kegiatan pelatihan untuk memberikan pemahaman terkait layanan publik online, mengajarkan cara penggunaan aplikasi dan website layanan publik, serta melakukan forum diskusi dengan publik untuk merespon kendala yang publik alami saat menggunakan aplikasi layanan publik.
2. Memperluas penyediaan layanan internet gratis atau wifi di semua ruang publik sehingga masyarakat dapat memanfaatkan layanan internet untuk mengakses informasi dan layanan publik berbasis online.
3. Memberikan panduan dan instruksi yang jelas pada setiap aplikasi dan website layanan publik online.

REFERENSI

Buku

- Adomi, E. E. (Ed.). (2010). *Frameworks for ICT Policy: Government, Social and Legal Issues: Government, Social and Legal Issues*. IGI Global.
- Brimkulov, U. dan Baryktabasov, K. (2018). E-government Development in the Central Asian States: Best Practices, Challenges and Lessons Learned' dalam Laura Alcaide Muñoz, Manuel Pedro Rodríguez Bolívar (eds)., *International E-government Development: Policy, Implementation and Best Practice*, Palgrave Macmillan
- Chen, Y. C. (2017). *Managing digital governance: issues, challenges, and solutions*. UK : Routledge.
- Gil-Garcia, J. R. (2012). *Enacting electronic government success: An integrative study of government-wide websites, organizational capabilities, and institutions*. New York: Springer.
- Gilster, P., & Glister, P. (1997). *Digital literacy*. New York: Wiley Computer Pub.
- InfoDev and The Center of Democracy and Technology. (2002). *The E Government Handbook for Developing Countries*. Washington DC: World Bank.
- Muñoz, L. A., & Bolívar, M. P. R. (Eds.). (2017). *International e-government development: policy, implementation and best practice*. Switzerland : Springer.
- Saeed, S., Ramayah, T., & Mahmood, Z. (2018). *User centric E-government*. Switzerland : Springer
- Silalahi, Ulber. (2015) *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta, 2013
- Trisantosa, I. N., SIP, M. T., Dewi Kurniasih, S. I. P., & Hubeis, I. H. M. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Yogyakarta : Deepublish
- Warschauer, M. (2004). Technology and social inclusion: *Rethinking the digital divide*. Cambridge : MIT press.
- Zulu, S. F. C. (2010) Frameworks for ICT Policy: Government, Social and Legal Issue, dalam E. E. Adomi., *Frameworks for ICT Policy: Government, Social and Legal Issues* (ed), (126) United States : IGI Global.

Jurnal

- Al-Shboul, M., Rababah, O., Ghnemat, R., & Al-Saqqa, S. (2014). Challenges and factors affecting the implementation of e-government in Jordan. *Journal of Software Engineering and Applications*, 7(13), 1111
- B. Izak, W. Weiquan (2005) Trust In and Adoption of Online Recommendation Agents. *Journal of the Association for Information Systems*, 6(3)
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 319-340.
- Gil-García, J. R., & Pardo, T. A. (2005). E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations. *Government information quarterly*, 22(2), 191-193.
- Gil-Garcia, J. R., & Flores-Zúñiga, M. Á. (2020). Towards a comprehensive understanding of digital government success: Integrating implementation and adoption factors. *Government Information Quarterly*, 37(4)
- Grimmelikhuijsen, S, Porumbescu, G., Hong, B., & Im, T. (2013). The effect of transparency on trust in government: A cross-national comparative experiment. *Public administration review*, 73(4), 577
- Grimmelikhuijsen, S., & Knies, E. (2017). Validating a scale for citizen trust in government organizations. *International Review of Administrative Sciences*, 83(3), 583-601.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review*, 20(3), 709–734.
- Ndou, V. (2004). E-government for developing countries: Opportunities and challenges. *Electron Journal on Information Systems in Developing Countries*, 18(1), 13
- Novita, D. (2014). Faktor-faktor penghambat pengembangan e-government: Studi kasus pemerintah Kota Palembang, Sumatera Selatan. *Jurnal Eksplora Informatika*, 4(1), 43-52.
- Nugroho, S. A. (2017). Faktor-Faktor Penghambat Pelayanan Berbasis E-Government Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sistem Anjungan Transaksi Mesin Kantor Bersama Samsat Di Surabaya Timur. *Kebijakan dan Manajemen Publik*, 5(2), 96-103.
- Simintiras, A. C., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2014). Can marketing strategies enhance the adoption of electronic government initiatives?. *International Journal of Electronic Government Research*, 10(2), 5

Sosiawan Edwi Arief. Tantangan Dan Hambatan Dalam Implementasi E-Government Di Indonesia. Jurnal Semnas IF, (1) 2008: 10

Yimer, A. H. (2021). Challenging the Challenges of E-Government: The Ethiopian Context. *International Journal of Digital Strategy, Governance, and Business Transformation*, 11(1), 8

Regulasi

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Bupati Karawang nomor 39 tahun 2019 tentang Peraturan Bupati Karawang Nomor 39 Tahun 2019 tentang Rencana Induk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Pemerintah Kabupaten Karawang Tahun 2019-2021

Website

Firdaus, Ananda Muhammad. “Jaringan Internet Buruk, KBM di Karawang Manfaatkan Radio” AYO BANDUNG.COM, Agustus 30, 2020. <https://www.ayobandung.com/regional/pr-79697011/jaringan-internet-buruk-kbm-di-karawang-manfaatkan-radio>

Raka, Mang. “Sulit Sinyal, tak Ada Kuota” Radar Karawang, Agustus 3, 2020. <https://radarkarawang.id/metropolis/sulit-sinyal-tak-ada-kuota/>

The World Bank. “e-Government.” The World Bank, November 15, 2015. <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment/brief/e-government>