

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Dalam melakukan penelitian mengenai bagaimana PPID Utama mengembangkan E-Government dalam pemanfaatan layanan informasi publik berbasis elektronik di Kota Bandung, penulis menggunakan teori Hasibuan dan Santoso, mengenai indikator tahapan pengembangan aplikasi E-Goverenment. Sehingga didapatkan kesimpulan sebagai berikut;

##### **1. Menarik Perhatian Masyarakat**

Dalam tahap ini membuktikan bahwa *E-government* tidak hanya memberikan pelayanan publik tetapi juga membangun hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Keberhasilan pemerintah dalam menarik perhatian masyarakat akan produk maupun jasa yang ditawarkan oleh pemerintah dilihat dari seberapa besar partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan informasi publik. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan yang terjadi pada masyarakat dalam memanfaatkan layanan informasi publik baik secara elektronik maupun manual. Meskipun di dalam era E-Goverenment ini seharusnya segala kegiatan pelayanan oleh pemerintah telah dilakukan secara Elektronik namun kedudukan antara penggunaan layanan informasi publik berbasis elektronik dan secara manual masih 50-50.

Dengan diharuskannya masyarakat melakukan layanan secara elektronik seperti yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang mewajibkan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan harus melakukan registrasi atau pengambilan nomer antrian terlebih dahulu melalui SMS yang di sebut dengan e-SPASI tidak menjadi titik ukur bahwa seluruh masyarakat Kota Bandung telah siap dalam memanfaatkan E-Goverenment . Namun pemerintah juga tidak bisa memberikan sikap tegas terhadap pelanggaran yang terjadi, mengingat bahwa telah menjadi kewajiban setiap masyarakat mendapatkan hak untuk dilayani secara adil dan masih banyaknya masyarakat yang belum mengerti dalam menggunakan media elektronik.

## **2. Transaksi dan Interaksi**

Transaksi dan interaksi yang terjalin antar instansi pemerintah baik PPID Utama maupun PPID Pembantu dalam memberikan informasi publik kepada masyarakat telah diatur sedemikian rupa dalam Undang-Undang No.14 Tahun 2018 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Yang dimana setiap badan publik harus dapat memberikan informasi publik terkait kepada masyarakat, PPID Utama sebagai badan yang memeiliki kewajiban dalam mengelola informasi dan dokumentasi di Kota Bandung. Selain itu Pemerintah Kota Bandung sendiri telah memiliki Peraturan walikota No.1340 tahun

2017 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung, yang memuat mengenai format-format atau teknis yang dijadikan acuan bagi PPID untuk memberikan layanan informasi publik. Tidak hanya sesuai dengan undang-undang atau peraturan walikota didalam website PPID juga tercantum mengenai bagaimana mekanisme pelayanan informasi publik yang akan dilakukan setiap terjadi transaksi dan interaksi pelayanan informasi oleh PPID Utama.

Setiap instansi (PPID Pembantu) telah mengspakati bahwa SOP dan alur Birokrasi yang dterpkan oleh PPID Utama tidaklah terlalu rumit atau kompleks Hal ini menjelaskan bahwa hubungan antara PPID Utama dan PPID Pembantu telah berjalan dengan baik sesuai dengan peraturan yang telah berlaku sehingga PPID Utama maupun PPID Pembantu tidak merasa kesulitan dalam pemrosesan permintaan informasi dan dokumentasi oleh masyarakat. Namun hal ini tidak dapat dilihat oleh masyarakat sebagai pihak yang melakukan permohonan layanan informasi publik Menjadi suatu hal yang wajar jika masyarakat yang mengakses informasi secara elektronik tidak dapat melihat bagaimana alur birokrasi yang harus di lewati dan bagaimana informasi yang di minta tersebut apakah telah sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan. Hal ini dikarenakan tidak adanya

interaksi lebih lanjut atau secara langsung antara masyarakat dengan PPID Utama dalam melakukan pelayanan informasi.

### **3. Kerjasama (Kolaborasi)**

Mebutuhkan kerjasama yang baik dan terstruktur yang dilakukan antar instansi pemerintah dalam upaya memberikan layanan informasi publik yang cepat dan tepat sehingga pemenuhan kebutuhan masyarakat akan informasi dapat terpenuhi. Dan hal ini juga untuk menghindari administrasi yang panjang yang harus masyarakat lalui untuk dapat memperoleh layanan informasi. Bentuk kerjasama yang dilakukan telah ditetapkan sesuai dengan Standar Operasional yang berlaku di Kota Bandung. Dalam memenuhi permintaan masyarakat akan pelayanan informasi publik dimulai dari mengolah informasi yang telah diterima dari pemohon informasi sampai informasi tersebut dapat diberikan kembali ke pemohon informasi secara lengkap dan sesuai yang telah diminta. Dengan alur yang cukup singkat ini diharapkan dapat memberikan informasi dalam waktu yang lebih singkat.

Dengan semakin banyaknya permintaan masyarakat akan suatu informasi ataupun data maka PPID Utama sebagai Badan Publik yang memiliki otoritas dalam pengumpulan informasi dan dokumentasi di Kota Bandung juga akan semakin kaya dengan informasi dan

dokumentasi. Begitu juga jika setiap instansi dapat memberikan informasi yang lengkap kepada masyarakat secara langsung, hal ini dapat memicu kerenggangan hubungan antara PPID Utama dan PPID Pembantu di karenakan kedua belah pihak tidak lagi membutuhkan satu sama lain. Dan bagi PPID Pembantu yang belum mampu untuk memberikan informasi maupun dokumentasi dengan baik akan menunjukkan ketimpangan yang seharusnya dengan komitmen mengimplementasikan E-Government, pemerintah harus memperhatikan seluruh instansi yang dimiliki untuk dapat memenuhi hak masyarakat dengan setara. Tidak hanya kerjasama antar instansi pemerintah, masyarakat juga diharapkan untuk dapat memberikan kontribusinya untuk memberikan kritik dan saran sebagai bentuk feedback bagi pemerintah untuk melakukan perbaikan atau peningkatan kualitas layanan yang telah diberikan.

#### **4. Teknis yang kompleks**

Teknis yang kompleks bukan hanya memerlukan kerjasama antar institusi dan masyarakat, tetapi juga menyangkut arsitektur teknis yang semakin kompleks. Hal ini tergambar dari Standar Operasional dan alur Birokrasi serta bagaimana peraturan pemerintah mengenai kewajiban setiap badan publik untuk menjalankan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik. Tidak hanya Undang-undang,

Kota Bandung juga memiliki peraturan Walikota No. 1340 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengelolaan Layanan Informasi dan Dokumentasi. Didalam peraturan ini telah diatur mengenai bagaimana mekanisme pelayanan informasi publik secara terperinci dan jelas bagi masyarakat yang ingin mengetahui bagaimana mekanisme yang terjadi antara PPID Utama dan PPID Pembantu serta masyarakat dalam pelayanan informasi publik. Mengenai SOP yang dijalankan oleh PPID Utama dan PPID Pembantu di bedakan menjadi dua sesuai dengan ketersediaan dan pengecualian informasi yang dibutuhkan masyarakat.

Kendala yang sering terjadi adalah ketika masyarakat yang melakukan layanan informasi publik secara online atau elektronik tidak bisa melihat bagaimana alur Birokrasi yang terjadi antara PPID Utama dan PPID Pembantu dalam menyediakan informasi, dikarenakan hubungan antara masyarakat dan PPID tidak terjalin secara intensif, kemudian kendala lainnya adalah jaringan yang juga sangat mempengaruhi bagaimana efektivitas penggunaan layanan informasi publik berbasis elektronik ini yang dimana sangat lekat kaitannya antara elektronik dan jaringan atau koneksi untuk dapat mengakses internet. Koneksi atau jaringan yang memadai harus dimiliki oleh masyarakat sebagai pemohon layanan informasi dan juga pemerintah sebagai

penyedia layanan informasi. Hal ini menjadi kunci berjalannya E-Governmnet.

## **5. Informasi yang terpaket**

Informasi yang terpaket ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat, hal ini sering disebut dengan *one click*. Hanya dengan one click masyarakat dapat melakukan dan mengakses layanan informasi secara jelas,terperinci, lengkap dan cepat sehingga sangat memudahkan masyarakat dan memberikan dampak positive yang banyak dari segi ekonomi,waktu dan tenaga. Semakin lengkap future-fiture yang di tampilkan dalam Website milik Pemerintah Kota Bandung ini menunjukkan semakin terpaketnya informasi yang disediakan oleh pemerintah yang dapat masyarakat akses dengan mudah dan cepat dimanapun dan kapanpun. Sehingga masyarakat merasa puas dengan kinerja dari pemerintah dalam menjalankan tanggungjawab terhadap Keterbukaan Informasi Publik sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku dan telah ditetapkan.

Masyarakat sendiri berpendapat telah puas dengan apa yang telah diberikan oleh Pemerintah Kota Bandung. Meskipun pelayanan yang diberikan oleh PPID Utama dan beberapa instansi pemerintah lainnya (PPID Pembantu) telah memadai dan dianggap baik, namun

hal tersebut masih belum cukup untuk mengatakan bahwa E-Government di Kota Bandung berhasil, hal ini dikarenakan masih adanya beberapa instansi seperti Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat yang tidak memiliki sarana dan prasarana yang memadai untuk memberikan layanan informasi publik kepada masyarakat. sehingga hal ini dapat menghambat keberhasilan pengimplementasian E-Government di Kota Bandung

## **6.2 Saran**

Adapun saran yang diberikan peneliti dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam layanan informasi publik di era E-Government ini sebagai berikut :

1. Memperhatikan bagaimana kondisi ekonomi, sosial, budaya serta edukasi masyarakat Kota Bandung, kesiapan kondisi tersebut tentu akan sangat membantu pemerintah Kota Bandung dalam mengembangkan E-Government.
2. Didalam setiap proses pelayanan informasi seharusnya setiap instansi terkait atau PPID sendiri mencantumkan status pemrosesan layanan informasi sehingga masyarakat dapat mengetahui sejauhmana proses dalam pemenuhan layanan informasi tersebut.
3. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memberikan feedback berupa kritik dan saran sehingga pemerintah dapat melakukan evaluasi secara teratur dan mengerti apa yang masyarakat inginkan atau butuhkan.



4. Memberikan sosialisasi atau edukasi yang mendalam dan merata kepada masyarakat Kota Bandung dalam penggunaan layanan informasi publik berbasis elektronik dan hal-hal yang menyangkut pada pengembangan E-Goverenment.
5. Dalam mengimplementasikan E-Goverenment Pemerintah Kota Bandung harus memiliki sarana dan prasarana yang memadai dan adil pada setiap instansi yang ada sehingga tidak terjadi ketimpangan kualitas atau ketersediaan informasi antar Instansi pemerintah di Kota Bandung.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Pratikno. *Kajian Implementasi Keterbukaan Informasi dalam Pemerintahan Lokal : Pasca UU Nomor 14 Tahun 2008*. Yogyakarta. Yayasan TIFA. 2012.  
Halaman 9.
- Wasesa, Silih Agung dan Jim Macnamara.2010. *Strategic Public Relations*. Jakarta. Gramedia. Halaman 64.

### WEBSITE

- Argi. Scribd: *Ciri- Ciri Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*.  
<https://www.scribd.com/document/49677038/Ciri-Ciri-Penelitian-Kuantitatif-Dan-Kualitatif> . Diakses pada tanggal 27 oktober. Pukul 16.39
- Budi Chrismanto, Memotret E-Procurement Dalam Mewujudkan Good Governance di Indonesia. <http://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jog/article/view/3081>.  
Diakses pada tanggal 16 Oktober. Pukul 14.33

Hikmat. *3 Alasan Penting Keterbukaan.* <https://kliksma.com/2016/11/3-alasan-pentingnya-keterbukaan.html>. Diakses pada tanggal 15 Oktober 2018. Pukul 20.09

Imas Qurhothul Ainiyah. *Hambatan Implementasi E-Government.* [https://www.academia.edu/29742696/Hambatan\\_Implementasi\\_E\\_Government](https://www.academia.edu/29742696/Hambatan_Implementasi_E_Government). Diakses pada tanggal 12 Juni 2019 Pukul 24.29

Indonesia Student, *15 Pengertian Administrasi Menurut Para Ahli.* [http://www.indonesiastudents.com/pengertian-administrasi-publik/#DrHAmin\\_Ibrahim\\_200](http://www.indonesiastudents.com/pengertian-administrasi-publik/#DrHAmin_Ibrahim_200). Diakses pada tanggal 14 Oktober 2018. Pukul 18.40

KemenKomInfo. *Sistem E-Government Syarat Pemerintah Terbuka.* [http://kominfo.go.id/index.php/content/detail/6518/Sistem++E-Government+Syarat+Pemerintah+Terbuka/0/berita\\_satker#.VsQFMCyPL6M](http://kominfo.go.id/index.php/content/detail/6518/Sistem++E-Government+Syarat+Pemerintah+Terbuka/0/berita_satker#.VsQFMCyPL6M), Diakses pada tanggal 12 Oktober 2018. Pukul 20.22

Nugraha Eka. *Landasan Teori.* [http://www.academia.edu/8571595/asas\\_manajemen](http://www.academia.edu/8571595/asas_manajemen). Diakses pada tanggal 14 Oktober 2018. Pukul 19.10

Pemerintah.net. *Keterbukaan Informasi Publik Pemerintah.* <http://pemerintah.net/keterbukaan-informasi-publik-pemerintah/>, Diakses pada tanggal 12 Oktober 2018. Pukul 19.18

Penalaran UMN. *Metode Penelitaian Kualitatif Dengan Jenis Pendekatan Studi Kasus*. <http://penalaran-unm.org/metode-penelitian-kualitatif-dengan-jenis-pendekatan-studi-kasus/>. Diakses pada tanggal 27 oktober 2018, pukul 17.58

Pengertian Tentang PPID & PPID Pembantu <http://rsmoewardi.com/rsdm-ppid/pages/pengertian-tentang-ppid-amp-ppid-pembantu> diakses pada tanggal 4 Juni 2019 pukul 24.04

Perwal Kota Bandung Nomor 1340 Tahun 2017. *Pedoman Pengelolaan Pelayanan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung*. <https://ppid.bandung.go.id/wp-content/uploads/2017/12/Perwal-Pedoman-PPID.pdf>. Diakses pada tanggal 19 Oktober 2018. Pukul 12.38

Sahid Raharjo. *Triangulasi Sebagai Teknik Pengumpulan Data*. <https://www.konsistensi.com/2013/04/triangulasi-sebagai-teknik-pengumpulan.html>. Diakses pada tanggal 27 Oktober 2018. Pukul 18:36 PM.

Sisil, *Dampak Positif dan Negatif IT di Bidang Pemerintahan (E-Government)*, <http://si.ittelkom-pwt.ac.id/2018/03/30/dampak-positif-dan-negatif-it-di-bidang-pemerintahan-e-government/> , diakses tanggal 16 Mei 2019 Pukul 15.44

Salsabila. *Menpan RB: E-Government Korea Paling Bagus di Dunia*, <http://news.okezone.com/read/2016/03/02/337/1325739/menpan-rb-e->

[government-korea-paling-bagus-di-dunia](#), diakses tanggal 15 Oktober 2018.

Pukul 16.24

Sarjanaku.com.

*Pendekatan*

*Kualitatif*. <http://www.sarjanaku.com/2011/06/pendekatan-kualitatif.html> .

Diakses pada tanggal 25 Oktober 2018. Pukul 18.08.

UU Nomor 14 Tahun 2008. *Keterbukaan Informasi Publik*.

[https://www.kpk.go.id/images/pdf/uu%20pip/UU\\_No\\_14\\_Tahun\\_2008.pdf](https://www.kpk.go.id/images/pdf/uu%20pip/UU_No_14_Tahun_2008.pdf).

Diakses pada tanggal 15 Oktober 2018. Pukul 20.45

Vita Elaysia. *Implementasi E-Government Untuk Mendorong Pelayanan Publik Yang*

*Terintegrasi Di Indonesia.* 2017.

<http://repository.ut.ac.id/7083/1/UTFMIPA2017-14-vita.pdf>. Diakses

pada tanggal 9 November 2018. Pukul 21.46

Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

<https://disdukcapil.bandung.go.id/>

Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

<https://disdukcapil.bandung.go.id/kontak>. Diakses pada tanggal 20 Juni 2019

Website Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung

<http://dinsosnangkis.bandung.go.id/hubungi-kami>. Diakses pada tanggal 2

[July 2018](#)

Website PPID <https://ppid.bandung.go.id/knowledgebase/bagan-struktur-organisasi-dinas-pemberdayaan-perempuan-perlindungan-anak-dan-pemberdayaan-masyarakat/>

Website PPID Kota Bandung <https://ppid.bandung.go.id/bagan-organisasi-ppid/>

Website PPID Kota Bandung. <https://ppid.bandung.go.id/>. Diakses pada tanggal 20 Juni 2019

Website PPID Utama Kota Bandung. <https://ppid.bandung.go.id/mekanisme-pelayanan-informasi-publik/>. Diakses pada tanggal 20 Juni 2019

Website PPID Kota Bandung <https://ppid.bandung.go.id/sop-ppid/>. Diakses pada tanggal 20 Juni 2019

## **INSTAGRAM**

Akun resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. <https://www.instagram.com/disdukcapilbdg/?hl=id> Diakses pada tanggal 20 Juni 2019

Akun Resmi Dinas Sosial dan Penanggulangan Kemiskinan Kota Bandung. <https://www.instagram.com/dinsosnangkis/?hl=id>. Diakses pada tanggal 20 Juni 2019

Akun resmi Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan anak dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Bandung. [https://www.instagram.com/dp3apm\\_kotabdg/](https://www.instagram.com/dp3apm_kotabdg/)  
Diakses pada tanggal 20 Juni 2019

Akun resmi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Kota Bandung.  
<https://www.instagram.com/ppidkotabandung/?hl=id> Diakses pada tanggal  
20 Juni 2019

## **MAKALAH**

Suwandi, *Tantangan E-Government dan Keterbukaan Informasi Publik*, Makalah pada FGD di Komisi Informasi Jawa Barat 18 Juni 2016.

## **WAWANCARA**

Hasil Wawancara dengan Bapak Tandriyanto ( staff inovasi dan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung) pada tanggal 12 Maret 2019.

Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Faisal (staff Hubungan Masyarakat PPID Utama Kota Bandung) pada tanggal 25 April 2019.

Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Faisal (staff Hubungan Masyarakat PPID Utama Kota Bandung) pada tanggal 25 April 2019.

Hasil Wawancara dengan Bapak Ali (Staff PPID Utama Kota Bandung) pada tanggal 27 Juli 2019.

Hasil Wawancara dengan ibu Susi Sulastri (Staff PPID Pembantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) pada tanggal 25 Maret 2019.

Hasil Wawancara dengan ibu Oki (staff Program Data dan Informasi DP3APM Kota Bandung) pada tanggal 18 Maret 2019.

Hasil Wawancara dengan ibu Iis Kurnaesah Siti Maryati (kepala seksi pelayanan sosial Dinas Sosial Kota Bandung) pada tanggal 24 Mei 2019.

Hasil Wawancara dengan Bpk. Tandriyanto (Staff Inovasi dan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung) pada tanggal 24 Mei 2019.

Hasil Wawancara dengan ibu Iis Kurnaesah Siti Maryati (kepala seksi pelayanan sosial Dinas Sosial Kota Bandung) pada tanggal 12 Maret 2019.

Hasil Wawancara dengan ibu Nita Rianti(Petugas Pelaksana PPID Utama Kota Bandung) pada tanggal 29 April 2019.

Hasil Wawancara dengan ibu Nita Rianti(Petugas Pelaksana PPID Utama Kota Bandung) pada tanggal 29 April 2019.



Hasil Wawancara dengan ibu Iis Kurnaesah Siti Maryati (kepala seksi pelayanan sosial Dinas Sosial Kota Bandung) pada tanggal 24 Mei 2019.

Hasil Wawancara dengan ibu Susi Sulastri (Staff PPID Pembantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) pada tanggal 25 Maret 2019.

Hasil Wawancara dengan Itria Putri (Masyarakat yang menggunakan Layanan Informasi Publik secara Elektronik di PPID Utama Kota Bandung) tanggal 20 Maret 2019.

Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Faisal (staff Hubungan Masyarakat PPID Utama Kota Bandung) pada tanggal 25 April 2019.

Hasil Wawancara dengan Bapak Tandriyanto ( staff inovasi dan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung) pada tanggal 12 Maret 2019.

Hasil Wawancara dengan Bambang Hidayat (Masyarakat yang TIDAK menggunakan Layanan Informasi Publik secara Elektronik di PPID Utama Kota Bandung) pada tanggal 3 Juni 2019

Hasil Wawancara dengan ibu Iis Kurnaesah Siti Maryati (kepala seksi pelayanan sosial Dinas Sosial Kota Bandung) pada tanggal 24 Mei 2019.

Hasil Wawancara dengan ibu Atiek (Masyarakat yang menggunakan layanan informasi berbasis elektronik) pada tanggal 27 Maret 2019

Hasil Wawancara dengan ibu Iis Kurnaesah Siti Maryati (kepala seksi pelayanan sosial Dinas Sosial Kota Bandung) pada tanggal 24 Mei 2019.