

BAB IV PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tujuan diadakannya inovasi pelayanan publik berbasis online di Kabupaten Toba dalam mewujudkan pengembangan layanan *E-Government* sudah sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 23 Tahun 2003. Adapun kondisi dari terselenggaranya pelayanan *E-Government* di Kabupaten Toba dikatakan cukup baik meskipun masih ada hal-hal yang harus diperbaharui dan ditingkatkan, seperti halnya penyebaran cakupan internet yang belum merata di wilayah Kabupaten Toba (daerah pelosok), kemampuan seluruh petugas mengenai IT. Selain itu juga, terdapat sistem yang belum terintegrasi sepenuhnya, artinya konektivitas seluruh OPD dan kantor dinas, kantor kecamatan, serta seluruh lembaga pemerintahan lainnya harus diperbaiki karena masih terdapat situs pelayanan yang tidak dapat dibuka atau *error* dan beberapa diantaranya belum memuat informasi yang aktual.

Penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Toba melalui penerapan layanan *E-Government* juga sudah cukup efektif dalam bentuk peningkatan sarana dan prasarana, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, keterbukaan informasi kepada masyarakat, jaminan kemudahan pengurusan administrasi, serta kualitas aparatur atau petugas dalam memberikan pelayanan yang selalu melayani dengan penuh perhatian.

Faktor yang mendorong penerapan pelayanan *E-Government* di Kabupaten Toba adalah : (1) dukungan regulasi dari pemerintah pusat, (2) dukungan dari

stakeholder dalam mengusahakan penyelenggaraan pelayanan *E-Government*, (3) adanya keinginan yang besar dalam memberikan pelayanan yang terbaik.

Faktor yang menghambat inovasi dalam penyelenggaraan penerapan layanan *E-Government* di Kabupaten Toba adalah : (1) kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten, (2) minimnya cakupan internet dan pengetahuan terkait teknologi di kalangan masyarakat, dan (3) sistem pelayanan yang belum terintegrasi.

1.2 Saran

Saran yang direkomendasikan oleh penelliti adalah :

1. Pelaksanaan proses pelayanan publik berbasis online sangat membutuhkan integrasi, baik integrasi teknologi maupun inntegrasi antar dinas dan pemerintahan terkait. Maka dari itu, pemerintah Kabupaten Toba melalui inovasinya perlu melakukan komunikasi yang lebih intens dengan pemerintah dibawahnya khususnya pihak kecamatan dan desa untuk menghindari oknum-oknum aparaturnya yang terkesan mempersulit proses pelayanan, sehingga masyarakat dan pihak-pihak yang berkepentingan akan merasa lebih mudah dalam menyelesaikan segala urusannya.
2. Untuk menarik minat masyarakat dan pihak-pihak berkepentingan lainnya dalam memanfaatkan pelayanan berbasis online, diperlukan kegiatan sosialisasi terkait hal tersebut. Maka dari itu, diharapkan adanya perhatian dan pendampingan khusus dari pemerintah dalam hal penyampaian informasi mengenai hal tersebut. Agar pandangan masyarakat terhadap penggunaan teknologi informasi yang tadinya rumit dapat berubah, bahwa ternyata dengan proses online semuanya dapat lebih sederhana dan untuk mengurus segala

keperluan tidak perlu repot datang ke kantor sehingga dapat menghemat waktu dan biaya.

3. Perlunya pengembangan inovasi pelayanan kedepannya, tentunya sangat membutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas untuk mendukung proses pengembangan tersebut. Maka dari itu, pemerintah Kabupaten Toba perlu melakukan pendidikan dan pelatihan khusus bagi para aparatur ataupun petugas-petugas yang sudah ada, ataupun jika masih dirasa kurang dapat melakukan rekrutmen pegawai yang baru sesuai dengan posisi yang dibutuhkan.