

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Analisis *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Website Layanandukcapil.grobogan.go.id

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa *electronic government* dalam meningkatkan pelayanan publik melalui *website* layanandukcapil.grobogan.go.id belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaannya. *Website* ini memberikan kemudahan bagi masyarakat yang memiliki pemahaman teknologi, tetapi bagi masyarakat yang kurang memahami teknologi, layanan administrasi kependudukan tetap dapat diakses secara luring di tempat pelayanan.

Dukungan Dispendukcapil Kabupaten Grobogan telah menunjukkan komitmen kuat dalam mendukung penerapan *e-government* yang ditandai dengan adanya regulasi yang jelas, yaitu penerbitan Surat Keputusan (SK) Kepala Dinas Nomor 470/427/2020 tentang Sistem Informasi Pelayanan Secara *Online*. Selain itu, *political will* dari pimpinan Dispendukcapil juga tercermin dalam pengelolaan dan pengembangan website secara mandiri, serta pemeliharaan sistem yang dilakukan secara rutin untuk memastikan layanan tetap berjalan dengan baik. Dukungan dalam bentuk sosialisasi juga telah dilakukan, baik secara langsung melalui pertemuan dengan perwakilan tokoh

masyarakat, kepala RT/RW, organisasi pemuda, dan siswa sekolah, maupun secara tidak langsung melalui media sosial seperti Instagram, Twitter, YouTube, dan radio. Namun, upaya sosialisasi ini masih belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat, mengakibatkan masih adanya warga yang belum mengetahui keberadaan *website* ini atau belum memahami cara penggunaannya secara maksimal.

Kapasitas Dispendukcapil Kabupaten Grobogan telah memiliki sumber daya finansial yang cukup untuk mengelola *website* ini, meskipun alokasi dana tidak selalu merata untuk semua aplikasi, dengan prioritas tertentu dalam pengembangannya. Dari segi infrastruktur teknologi, ketersediaan jaringan internet yang stabil, desain *website* yang sederhana dan mudah digunakan, serta sarana dan prasarana yang memadai telah mendukung implementasi *e-government*. Selain itu, sumber daya manusia yang tersedia juga telah memenuhi standar yang diperlukan, dengan adanya tim pelaksana yang memiliki keahlian dan kompetensi dalam bidang teknologi informasi, serta pelatihan rutin yang dilakukan setiap tahun guna meningkatkan pelayanan.

Nilai melalui *website* telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dan petugas yang terlibat dalam layanan *online*. Keuntungan utama yang dirasakan adalah penghematan biaya, karena masyarakat tidak lagi perlu mengeluarkan ongkos perjalanan untuk datang ke kantor layanan. Selain itu, terdapat penghematan waktu, karena dengan sistem daring, proses administrasi menjadi lebih cepat dan efisien, tanpa perlu antrian panjang. Aksesibilitas layanan juga meningkat karena memudahkan masyarakat di berbagai wilayah, termasuk

daerah terpencil, untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja selama mereka memiliki perangkat yang terhubung dengan internet

4.1.2 Faktor Pendukung dan Penghambat *E-Government* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada *Website Layanandukcapil.grobogan.go.id*

Berdasarkan temuan penelitian, penerapan *e-government* dalam meningkatkan pelayanan publik pada *website* *layanandukcapil.grobogan.go.id* dipengaruhi oleh faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya, antara lain:

Faktor	Fenomena	Keterangan
Faktor Pendukung	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Keandalan <i>website</i> <i>layanandukcapil.grobogan.go.id</i> membuktikan bahwa layanan yang diberikan tepat waktu dan akurat. Pengguna merasa bahwa dokumen yang diajukan diproses dengan cepat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan yaitu satu hari jadi (1x24 jam).
	Kepercayaan (<i>Trust</i>)	Masyarakat yakin terhadap keamanan data dan privasi yang terjamin. Dispendukcapil membangun kepercayaan masyarakat dengan bekerja sama dengan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) untuk menjaga keamanan data dan privasi pengguna, jika terjadi kebocoran data, maka data

		yang tersebar tidak dapat dilihat oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
Faktor Penghambat	Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	Batasan ukuran file maksimum sebesar 2 MB menghambat efisiensi dalam pelaksanaan <i>e-government</i> . Batasan ini memperlambat efisiensi proses unggah berkas pada <i>website</i> karena sering kali membutuhkan waktu tunggu yang cukup lama dan menghambat pengguna yang harus menyesuaikan ukuran dokumen agar sesuai dengan ketentuan.
	Dukungan Masyarakat (<i>Citizen Support</i>)	Bagi masyarakat yang belum pernah mencoba layanan <i>website</i> layanandukcapil.grobogan.go.id masih menganggap layanan <i>online</i> lebih sulit untuk digunakan. Dukungan masyarakat yang rendah ini disebabkan karena masih rendahnya pemahaman masyarakat terhadap layanan <i>online</i> , ketidakbiasaan, dan masih rendahnya literasi digital di lingkungan masyarakat.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang telah disampaikan mengenai pelaksanaan *electronic government* pada website layanandukcapil.grobogan.go.id di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan, penulis memberikan sejumlah saran untuk memperbaiki pelaksanaan *electronic government*, diantaranya:

4.2.1 Saran yang penulis berikan terkait pelaksanaan *electronic government* di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan, yaitu:

1. Untuk memperbaiki kekurangan sosialisasi yang dilakukan belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat, maka perlu dilakukan sosialisasi secara lebih merata ke seluruh lapisan masyarakat melalui pendekatan langsung, yaitu penyuluhan di tingkat desa atau kecamatan, serta memanfaatkan media komunikasi lokal yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. Untuk memperbaiki alokasi dana yang tidak selalu merata untuk semua aplikasi, dengan prioritas tertentu dalam pengembangannya, maka perlu melakukan evaluasi berkala terhadap kebutuhan setiap aplikasi, sehingga pengelolaan anggaran dapat lebih optimal dan mendukung keberlanjutan seluruh sistem *e-government*.

4.2.2 Saran yang penulis berikan terkait faktor penghambat pelaksanaan *electronic government* di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan, yaitu:

1. Untuk memperbaiki kekurangan adanya batasan file sebesar 2 MB, maka Dispendukcapil perlu menaikkan kapasitas batas ukuran file

untuk diunggah, sehingga tidak menghambat pengguna dalam mengunggah dokumen dan mempercepat proses layanan.

2. Untuk memperbaiki dukungan masyarakat terhadap layanan *website* yang masih rendah, maka perlu melakukan peningkatan pemahaman masyarakat terhadap perkembangan teknologi melalui upaya penyuluhan dan pendampingan yang intensif kepada seluruh lapisan masyarakat agar masyarakat lebih siap dan terbiasa memanfaatkan teknologi, serta memberikan highlight pada platform digital, seperti media sosial pada youtube, instagram, dan twitter agar informasi mudah dilihat.