

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI**

#### **A. Simpulan**

##### **1. Simpulan Umum**

Secara umum mengenai peningkatan *civic participation* melalui pemanfaatan situs web (*e-Government*) Pemerintah Kota Bandung berjalan dengan baik. Melalui situs web masyarakat lebih mudah dalam melihat data dan menerima informasi terkait dengan berbagai instansi Pemerintah Kota Bandung. Melalui situs web juga, masyarakat dapat memanfaatkannya sebagai sarana untuk mendukung kemajuan Pemerintah Kota Bandung terutama dalam kinerjanya melalui kebijakan-kebijakan yang baru dirancang maupun yang sudah direncanakan. Antusias masyarakat Kota Bandung terlihat pada banyaknya jumlah orang yang membuka situs web Pemerintah Kota Bandung tersebut dan berpartisipasi dengan memberi masukan berupa komentar dan masukan terhadap data dan informasi yang di *publish* dalam situs web tersebut. Selain itu juga, masyarakat menggunakan situs web sebagai sarana agar lebih dekat dengan pemerintah misalnya melakukan pelaporan atau pengaduan mengenai kebutuhan masyarakat yang masih kurang seperti perbaikan jalan, pembuatan trotoar, dan sebagainya. Dampak secara langsung dari adanya pemanfaatan situs web (*e-Government*) adalah dengan hadirnya berbagai aplikasi pelayanan publik di bidang pendidikan, kesehatan, dan utilitas umum sehingga kinerja Pemerintah Kota Bandung dalam memberikan pelayanan publik menjadi lebih mudah dan efektif.

##### **2. Simpulan Khusus**

Setelah melakukan analisis yang mendalam, maka penulis akan memaparkan beberapa kesimpulan khusus yang disesuaikan dengan rumusan masalah dalam penelitian ini. Kesimpulan khusus tersebut adalah sebagai berikut:

a. Jenis data dan informasi yang di *publish* dalam situs web Pemerintah Kota

Bandung menyangkut seluruh kebijakan maupun program kebijakan dari badan  
Yopi Triadi Saefudin, 2017  
**PENINGKATAN CIVIC PARTICIPATION MELALUI PEMANFAATAN SITUS WEB (E-GOVERNMENT)**  
**PEMERINTAH KOTA BANDUNG**

publik mulai dari perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan. Seperti kebijakan anggaran, kebijakan pembangunan, APBD, sampai lelang jabatan, Segala informasi tersebut harus di *publish* ke publik bertujuan untuk menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik yang telah diatur oleh undang-undang.

- b. Pemanfaatan situs web (*e-Government*) Pemerintah Kota Bandung dalam peningkatan *civic participation* dapat dimanfaatkan masyarakat dengan mengakses berbagai aplikasi pelayanan publik bidang pendidikan, kesehatan, dan utilitas umum. Sementara itu, manfaat yang dirasakan oleh pemerintah adalah hadirnya respon dalam bentuk pengaduan, masukan, dan saran di setiap kebijakan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan ke depan, hal tersebut dapat dilaksanakan secara mudah dan efektif melalui pemanfaatan situs web (*e-Government*). Selain itu melalui pemanfaatan situs web (*e-Government*) terjadi peningkatan *civic participation* di bulan Maret berupa kunjungan maupun respon dari sekitar 1.000-1.500 pengguna menjadi 5.000-28.000 pengguna web.
- c. Faktor-faktor yang menghambat peningkatan *civic participation* melalui pemanfaatan situs web Pemerintah Kota Bandung (*e-Government*) terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal seperti pengadaan terkendala koordinasi, munculnya hambatan teknis, kebijakan birokrasi penyelenggaraan pekerjaan yang berubah turut berkontribusi atas perlambatan kinerja, adanya *indent* barang sehingga pengadaan barang keluar jadwal yang ditargetkan, munculnya ego sektoral yang mengakibatkan informasi sulit untuk di *publish*, SDM yang tidak mendukung karena banyaknya promosi jabatan namun tidak sesuai dengan kompetensi bersangkutan. Sementara untuk faktor eksternal kebanyakan datang dari masyarakat itu sendiri seperti paradigma masyarakat yang enggan menggunakan pelayanan publik berbasis aplikasi (*e-Government*) karena sulit serta kurangnya sarana dan prasarana umum seperti internet gratis di taman

dan fasilitas publik. Ketidakmampuan masyarakat dalam berpartisipasi melalui pemanfaatan situs web (*e-Government*) sendiri dikarenakan kurangnya sosialisasi dari pemerintah mengenai *open* data dan pelayanan publik melalui pemanfaatan situs web (*e-Government*) berbasis aplikasi.

- d. Upaya yang dilakukan Diskominfo Kota Bandung untuk peningkatan *civic participation* melalui pemanfaatan situs web Pemerintah Kota Bandung (*e-Government*) terdiri dari upaya secara umum dan secara khusus. Upaya umum seperti pengadaan perangkat server, perangkat lunak dan aplikasi untuk Bandung *Command Center*, perekrutan pegawai Diskominfo khususnya untuk pengelola situs web dan Bandung *Command Center*, koordinasi antar SKPD dalam pengelolaan data, informasi, dan aplikasi pelayanan publik dalam satu pintu portal bandung.go.id serta aplikasi dalam Bandung *Command Center*, pengadaan sarana dan prasarana seperti penyediaan internet gratis di fasilitas publik serta sosialisasi *open* data dan pelayanan publik berbasis aplikasi (*e-Government*) kepada masyarakat. Sedangkan secara khusus seperti dukungan dan sinkronisasi dengan program-program pimpinan, kerjasama yang baik dengan berbagai pihak baik dengan SKPD maupun dengan pihak swasta/ NJO yang terlibat dalam pekerjaan bersama, mengajukan Peraturan Walikota yang berkaitan dengan kewajiban setiap SKPD untuk menyerahkan pengelolaan data dan informasi serta aplikasi ke Diskominfo Kota Bandung baik melalui domain utama bandung.go.id maupun Bandung *Command Center*, menentukan SOP dari pimpinan, memahami, dan melaksanakan SOP tersebut sesuai dengan aturan yang berlaku, komunikasi intens dan kerjasama yang baik dan pimpinan, dan dengan pihak pelaksana pekerjaan/ kegiatan/ pengadaan barang/ jasa, Memperhatikan kosekuensi dari setiap proses teknis yang sekiranya dapat mengganggu waktu, dan teknis pekerjaan, dan perbaiki situs web bandung.go.id baik dari aksesibilitas, isi, serta pengaturan pelayanan yang baik.

## **B. Implikasi**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan membawa implikasi terhadap peningkatan *civic participation* melalui pemanfaatan situs web (*e-Government*) Pemerintah Kota Bandung, baik implikasi terhadap masyarakat maupun pemerintah itu sendiri, hal ini terlihat dari masyarakat di wawancara terlihat sangat antusias dan tentu menjadi bagian dari sosialisasi portal bandung.go.id dengan berbagai aplikasi pelayanan publik di dalamnya. Adapaun implikasi dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Jenis data dan informasi yang di *publish* dalam situs web harus dilaksanakan secara penuh dan berdasarkan kepada undang-undang yang ada. Berdasarkan penelitian di lapangan bahwa belum seluruhnya setiap kebijakan dari instansi pemerintah kota mampu di *publish* dikarenakan berbagai kendala yang hadir. Oleh karena itu Diskominfo Kota Bandung harus lebih rutin melakukan koordinasi dengan SKPD terkait supaya kebutuhan data dan informasi masyarakat dapat terpenuhi seluruhnya.
2. Pemanfaatan situs web (*e-Government*) Pemerintah Kota Bandung dalam peningkatan *civic participation* yaitu dengan hadir dan diaksesnya berbagai layanan aplikasi publik di bidang kesehatan, pendidikan, dan utilitas umum serta timbulnya partisipasi dan aspirasi masyarakat dalam berbagai kebijakan baik melalui situs web maupun media sosial yang terintegrasi dengan situs web. Hanya saja belum seluruhnya situs web menyediakan fasilitas komunikasi dua arah dan masih mengandalkan media sosial, berdasarkan itu kedepan Diskominfo Kota Bandung untuk menyediakan fasilitas komunikasi dua arah baik di portal bandung.go.id maupun di portal SKPD lainnya.

3. Faktor-faktor yang menghambat peningkatan *civic participation* melalui pemanfaatan situs web Pemerintah Kota Bandung (*e-Government*) terdiri dari faktor internal antara lain dari Diskominfo Kota Bandung itu sendiri, serta faktor eksternal yang terdiri dari fasilitas penunjang dan paradigma masyarakat.
4. Upaya yang dilakukan Diskominfo Kota Bandung untuk peningkatan *civic participation* melalui pemanfaatan situs web Pemerintah Kota Bandung (*e-Government*) terbagi dari upaya khusus yang dimaksudkan untuk memperbaiki ke dalam seperti SDM pegawai dan penyediaan server yang lebih baik. Sementara upaya umum menyangkut penyediaan fasilitas serta sosialisasi kepada masyarakat.

### C. Rekomendasi

Adapun beberapa hal yang menjadi rekomendasi yang diajukan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi masyarakat Kota Bandung, hendaknya menggunakan berbagai aplikasi pelayanan publik yang tersedia baik di bidang pendidikan, kesehatan, dan utilitas umum yang dapat di unduh secara gratis melalui *Google Playstore* maupun yang dapat diakses melalui portal [bandung.go.id](http://bandung.go.id) serta Bandung *Command Center*, karena akan sangat membantu dalam efektivitas dan kemudahan untuk mendapatkan berbagai pelayanan. Selain itu masyarakat harus berperan aktif dalam memanfaatkan situs web (*e-Government*) dengan memberikan respon berupa masukan dan saran. Masyarakat hendaknya dapat mengikuti perkembangan jaman sehingga dapat lebih memudahkan dalam memenuhi kebutuhannya di segala aspek kehidupan.
2. Bagi Diskominfo Kota Bandung sebagai penyelenggara situs web, sebaiknya segera mengintegrasikan berbagai aplikasi pelayanan publik dalam satu atap baik itu melalui portal [bandung.go.id](http://bandung.go.id) serta membuat tautan portal untuk mengakses Bandung *Command Center*, selain itu data dan informasi yang dimuat dalam situs web hendaknya ditampilkan dengan petunjuk yang jelas serta menjadikan portal

bandung.go.id sebagai portal utama masyarakat dalam mengakses kebutuhan data dan informasi dari berbagai instansi. Tampilan situs web pemerintah kota Bandung ditayangkan semenarik mungkin sehingga menarik perhatian masyarakat untuk mengunjungi situs web pemerintah kota Bandung tersebut. Sementara itu berbagai media sosial resmi Pemerintah Kota Bandung harus ditautkan kepada situs web bandung.go.id sebagai domain utama begitu pula sebaliknya, agar memudahkan masyarakat untuk mendapatkan data dan informasi secara menyeluruh.

3. Bagi Pemerintah Kota Bandung, untuk dapat melakukan konsolidasi antar SKPD untuk dapat menyerahkan berbagai data dan informasi mengenai berbagai kebijakan publik baik perencanaan, pelaksanaan, maupun evaluasi kepada Diskominfo Kota Bandung untuk dapat di *publish* di portal bandung.go.id dan memberikan sanksi yang tegas kepada SKPD yang sulit dalam memberikan berbagai data dan informasi.
4. Bagi Departemen Pendidikan Kewarganegaraan, mahasiswa hendaknya melakukan praktek langsung dalam menyalurkan partisipasinya sebagai bagian dari masyarakat dalam memanfaatkan situs web (*e-Government*) Pemerintah Kota Bandung, bukan hanya pembelajaran berbentuk teori saja. Pemantapan dalam pembelajaran dalam peningkatan *civic participation* yang demokratis, baik, dan pada tempatnya, terutama dalam mengemukakan pendapat dalam menanggapi suatu kebijakan publik, memberi saran dan masukan pada suatu kebijakan publik, dan siap tanggap terhadap suatu kejadian yang sedang terjadi melalui pemanfaatan situs web Pemerintah Kota Bandung (*e-Government*). Selain itu Departemen PKn dapat memanfaatkan berbagai aplikasi pelayanan publik khususnya di bidang pendidikan dimana salah satunya terdapat aplikasi bahan ajar untuk dapat dimanfaatkan dan disosialisasikan kepada mahasiswa dalam perkuliahan sebagai calon pendidik.

5. Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya lebih mendalami kalangan dan kelompok usia mana yang banyak memanfaatkan situs web (*e-Government*) Pemerintah Kota Bandung. Kemudian lebih mendalami permasalahan dan hambatan-hambatan yang dirasakan masyarakat dalam penggunaan situs web (*e-Government*) Pemerintah Kota Bandung. Serta lebih melakukan analisis mendalam terhadap permasalahan yang terjadi, sehingga diharapkan dapat memberi masukan terhadap permasalahan yang terjadi.