

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dalam penelitian ini, tujuan utama adalah untuk menganalisis dan mengetahui bagaimana strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Bekasi dalam meningkatkan transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas, serta mengevaluasi hambatan dalam pelaksanaan *e-government* dalam kerangka *smart city*, khususnya melalui tiga platform digital yakni aplikasi BEBUNGE, MPP Bekasi, dan website SITEPAK. Penelitian ini didasarkan pada analisis terhadap dokumen dan wawancara dengan berbagai pemangku kepentingan. Secara umum, Pemerintah Kabupaten Bekasi melalui Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian, dan Statistik (Diskominfoantik) telah menunjukkan komitmen strategis yang cukup kuat dalam mendorong transformasi digital pemerintahan. Langkah ini terlihat dari penyusunan Masterplan *Smart city* yang selaras dengan RPJMN dan RPJMD, keterlibatan aktif OPD dan Dewan *Smart city*, serta pencapaian indeks SPBE yang tergolong “Sangat Baik” pada tahun 2024. Diskominfoantik juga menjalin kolaborasi dengan pihak eksternal seperti kementerian, akademisi, dan swasta, serta melaksanakan pelatihan internal bagi aparatur guna memperkuat kapabilitas digital dalam pelayanan publik.

Namun demikian, berdasarkan hasil penemuan terhadap BEBUNGE, MPP Bekasi, dan website SITEPAK, ditemukan bahwa implementasi masih belum sepenuhnya efektif dalam memenuhi prinsip transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas. Pada aspek transparansi, meskipun informasi dasar tersedia dalam aplikasi, seperti pada BEBUNGE dan MPP Bekasi, namun belum terdapat keterbukaan yang menyeluruh dalam hal penyampaian informasi penggunaan layanan, hasil evaluasi, serta kinerja penyelenggaraan digital yang dapat diakses oleh publik secara mudah. Website SITEPAK, misalnya, belum mencantumkan informasi yang komprehensif mengenai jenis layanan dan prosedur penggunaan, serta tidak memiliki fitur penilaian atau feedback pengguna yang dapat menjadi indikator akuntabilitas layanan. Dari sisi partisipasi, aplikasi BEBUNGE memang secara khusus dirancang sebagai kanal pengaduan dan penyaluran aspirasi

Salsabila Fitriah Puteri, 2025

IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM KEBIJAKAN SMART CITY PADA SEKTOR PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BEKASI (STUDI KASUS APLIKASI BEBUNGE, MPP BEKASI, DAN WEBSITE SITEPAK)

104

masyarakat secara digital, sehingga memungkinkan warga untuk menyampaikan keluhan maupun masukan terkait layanan publik secara langsung. Sementara itu, MPP Bekasi dan SITEPAK memiliki fungsi utama sebagai media informasi dan layanan administratif, bukan sebagai sarana partisipatif. Kendati demikian, partisipasi masyarakat secara umum masih belum optimal, karena pada BEBUNGE sekalipun, mekanisme tindak lanjut atas aduan sering kali tidak berjalan responsif dan transparan. Hal ini berdampak pada rendahnya tingkat kepercayaan publik terhadap efektivitas kanal digital tersebut dalam menyelesaikan masalah layanan secara nyata. Sedangkan pada MPP Bekasi dan SITEPAK, ketiadaan fitur partisipatif seperti kolom ulasan, rating layanan, atau formulir umpan balik, turut membatasi ruang bagi warga untuk menyampaikan pengalaman maupun evaluasi terhadap layanan yang diterima. Rendahnya literasi digital masyarakat, terbatasnya sosialisasi oleh pemerintah daerah, serta minimnya edukasi publik terkait cara penggunaan dan manfaat dari ketiga platform ini juga menjadi faktor penghambat yang cukup signifikan dalam meningkatkan keterlibatan warga.

Sementara itu, dari aspek akuntabilitas, keberadaan regulasi seperti Keputusan Bupati mengenai Masterplan *Smart city* memang menunjukkan upaya untuk meletakkan dasar hukum dalam pelaksanaan *e-government*. Namun, belum adanya regulasi setingkat Peraturan Bupati membatasi kekuatan legalitas dan kontrol pelaksanaan di lapangan. Ketiadaan evaluasi yang sistematis dan keterbatasan publikasi terhadap hasil monitoring layanan digital juga membuat akuntabilitas pemerintah dalam pelaksanaan *smart city* belum berjalan optimal. Adapun dari sisi kelembagaan dan teknis, penelitian ini mengidentifikasi bahwa ketiga platform masih beroperasi secara terpisah, tanpa integrasi sistem yang baik, sehingga menghambat efisiensi pelayanan lintas sektor. Mutasi jabatan, belum optimalnya koordinasi antar-OPD, serta ketimpangan infrastruktur TIK di beberapa wilayah menjadi hambatan tambahan dalam mempertahankan konsistensi dan kualitas layanan digital. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa strategi Pemerintah Kabupaten Bekasi dalam mewujudkan *smart city* melalui *e-government* sudah menunjukkan arah yang cukup jelas, namun implementasi pada tiga platform digital utama masih menghadapi tantangan substansial.

Salsabila Fitriah Puteri, 2025

IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM KEBIJAKAN SMART CITY PADA SEKTOR PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BEKASI (STUDI KASUS APLIKASI BEBUNGE, MPP BEKASI, DAN WEBSITE SITEPAK)

UPN Veteran Jakarta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, S1 Ilmu Politik
[www.upnvj.ac.id-www.library.upnvj.ac.id-www.repository.upnvj.ac.id]

5.2 Saran

5.2.1. Saran Teoritis

Penelitian ini menegaskan pentingnya integrasi antara teori *e-government* dan pelayanan publik dalam mengkaji implementasi *smart city* secara komprehensif. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian implementasi *e-government* dalam konteks *smart city*, dengan mengintegrasikan teori *e-government* dari (Indrajit, 2006) dan konsep pelayanan publik oleh (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Kontribusi teoritis utama dari penelitian ini terletak pada pendekatan analitis yang menggabungkan aspek perencanaan, lingkungan politik, transparansi, dan keterlibatan pemangku kepentingan (*stakeholders*), dengan dimensi-dimensi kualitas layanan publik digital. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya sinergi antara regulasi formal, kesiapan infrastruktur, dan pengalaman pengguna dalam menilai efektivitas implementasi sistem pemerintahan berbasis elektronik di daerah. Penelitian ini juga secara eksplisit menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *e-government* tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan dokumen administratif atau capaian indeks, tetapi juga sangat bergantung pada kualitas pelibatan masyarakat dan pengalaman pengguna terhadap layanan digital yang diberikan. Hal ini menjadi titik kritis yang memperkaya diskursus mengenai evaluasi kebijakan publik berbasis teknologi. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperdalam pada peran masyarakat dalam sistem evaluasi SPBE serta menganalisis pengaruh kebijakan pusat terhadap adaptasi lokal. Selain itu, teori Indrajit dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan variabel evaluasi partisipatif agar lebih sesuai dengan dinamika transformasi digital di tingkat daerah. Peneliti mempunyai beberapa saran teoritis untuk penelitian selanjutnya.

Pertama, penelitian ini belum sepenuhnya mengeksplorasi dimensi partisipasi publik secara teoritis, terutama dalam kerangka implementasi *e-government* yang inklusif. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan mengangkat teori partisipasi masyarakat dalam kebijakan publik digital, agar dapat memberikan analisis yang lebih mendalam mengenai keterlibatan warga, tantangan kesenjangan digital, dan peran masyarakat sebagai stakeholder aktif dalam pembangunan *smart city*.

Kedua, berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Kementerian PAN-RB, diketahui bahwa penilaian indeks SPBE saat ini belum mencerminkan kepuasan pengguna layanan (*user satisfaction*). Hal ini menunjukkan adanya celah antara kerangka penilaian administratif dan pengalaman riil pengguna layanan digital. Oleh karena itu, peneliti menyarankan agar penelitian ke depan dapat mengadopsi teori evaluasi kebijakan berbasis pengguna (*user-centered evaluation*), guna mengukur keselarasan antara perencanaan, pelaksanaan, dan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan elektronik.

5.2.2. Saran Praktis

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini mengenai implementasi *e-government* dalam kebijakan *Smart city* di Kabupaten Bekasi, terdapat beberapa rekomendasi praktis yang dapat dijadikan rujukan oleh berbagai pemangku kepentingan guna meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik berbasis digital.

Pertama, Pemerintah Kabupaten Bekasi perlu memperkuat literasi digital masyarakat. Literasi digital yang rendah menjadi salah satu penghambat utama dalam pemanfaatan layanan *e-government* di Kabupaten Bekasi. Oleh karena itu, pemerintah daerah diharapkan menyusun program literasi digital yang lebih sistematis, berkelanjutan, dan berbasis kebutuhan lokal. Kegiatan ini dapat dilakukan melalui sosialisasi aktif ke tingkat desa/kelurahan, pelatihan berbasis komunitas, penyuluhan digital melalui pusat layanan masyarakat, serta menjalin kerja sama dengan lembaga pendidikan, organisasi kemasyarakatan, dan Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) untuk memperluas cakupan pelatihan digital. Upaya ini tidak hanya akan meningkatkan pemahaman teknis masyarakat, tetapi juga memperkuat kepercayaan publik terhadap sistem pelayanan digital.

Kedua, Diskominfoantik Kabupaten Bekasi diharapkan meningkatkan kualitas teknis aplikasi layanan publik. Untuk menjawab tantangan teknis seperti gangguan sistem, tampilan antarmuka yang tidak ramah pengguna, dan lambatnya

penanganan aduan masyarakat, Diskominfoantik dapat melakukan audit rutin terhadap performa aplikasi *e-government* seperti BEBUNGE, MPP Bekasi, dan SITEPAK. Selain itu, perlu dibentuk unit pelayanan digital responsif yang bertugas khusus menangani aduan dan permintaan pengguna secara real-time, baik melalui kanal daring maupun pusat layanan tatap muka. Pengembangan fitur aplikasi juga harus mempertimbangkan prinsip user experience design (UXD) agar aplikasi dapat digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan atau dengan keterbatasan teknologi.

Ketiga, Kementerian PAN-RB perlu mengintegrasikan dimensi kepuasan pengguna dalam sistem evaluasi SPBE. Saat ini, penilaian SPBE masih bersifat administratif dan belum mencerminkan pengalaman langsung masyarakat sebagai pengguna layanan digital. Oleh karena itu, penting bagi KemenPAN-RB untuk mengembangkan instrumen evaluasi baru yang melibatkan persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan *e-government*. Hal ini dapat diwujudkan dengan menambahkan indikator "user satisfaction" dalam evaluasi SPBE, mengadopsi pendekatan survei publik, atau kolaborasi dengan lembaga independen untuk menjangkau umpan balik masyarakat. Dengan demikian, hasil evaluasi SPBE tidak hanya menggambarkan kesiapan administratif suatu daerah, tetapi juga merefleksikan kualitas pelayanan yang benar-benar dirasakan oleh masyarakat.