

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kinerja Pemerintah Kota Bengkulu dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dapat disimpulkan bahwa penerapan SPBE telah memberikan dampak positif terhadap kinerja pemerintahan. Hal ini terlihat dari peningkatan produktivitas aparatur, kualitas pelayanan publik yang semakin baik, serta meningkatnya responsivitas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, penerapan SPBE juga telah dilaksanakan secara bertanggung jawab dan akuntabel, dengan berlandaskan pada regulasi yang jelas serta adanya mekanisme evaluasi secara berkala. Sistem digital yang diterapkan mampu mendorong transparansi, keterukuran kinerja, dan efisiensi proses pelayanan publik. Dengan demikian, kinerja Pemerintah Kota Bengkulu dalam penerapan SPBE dapat dikategorikan berjalan dengan baik dan terus menunjukkan perkembangan ke arah yang lebih optimal.

Selain kinerja pemerintahan, penelitian ini juga menunjukkan adanya faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi SPBE di Kota Bengkulu. Faktor pendukung utama meliputi dukungan pimpinan dan pejabat pemerintah, keberadaan regulasi yang jelas, koordinasi antar-OPD, serta pemanfaatan sistem digital oleh ASN dan masyarakat. Sementara itu, faktor penghambat yang masih dihadapi antara lain keterbatasan literasi digital masyarakat, kendala teknis seperti jaringan dan stabilitas sistem, keterbatasan anggaran, serta minimnya sumber daya manusia di bidang teknologi informasi. Faktor-faktor tersebut memengaruhi

optimalisasi penerapan SPBE di lapangan. Oleh karena itu, keberhasilan SPBE sangat ditentukan oleh upaya berkelanjutan dalam memperkuat faktor pendukung dan mengatasi faktor penghambat yang ada.

Berikut ini dipaparkan hasil penelitian yang telah dianalisis secara terintegrasi berdasarkan masing-masing indikator.

1. Produktivitas

Produktivitas dalam penerapan SPBE di Kota Bengkulu tercermin dari peningkatan efektivitas kerja ASN dan OPD dalam melaksanakan tugas pemerintahan berbasis digital. Berdasarkan hasil wawancara, penerapan SPBE didorong oleh kebijakan nasional yang mewajibkan integrasi sistem pemerintahan elektronik. Integrasi tersebut bertujuan untuk menyatukan berbagai aplikasi yang sebelumnya terpisah ke dalam satu sistem terpadu. Dengan sistem yang terintegrasi, proses kerja menjadi lebih sederhana dan tidak berulang. Hal ini berdampak pada peningkatan produktivitas kerja aparatur pemerintah. Produktivitas kerja tidak hanya dilihat dari kuantitas pekerjaan, tetapi juga dari keteraturan dan keterukuran kinerja.

dapat disimpulkan bahwa penerapan SPBE telah meningkatkan produktivitas pemerintah Kota Bengkulu, baik dari sisi aparatur sebagai pelaksana kebijakan maupun masyarakat sebagai penerima layanan publik.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu tujuan utama penerapan SPBE di Kota Bengkulu. Berdasarkan hasil wawancara, pelayanan publik diarahkan agar lebih mudah diakses, efisien, dan terstandar melalui sistem digital.

Pemerintah kota berupaya menghadirkan layanan publik terintegrasi agar masyarakat tidak perlu lagi melalui prosedur yang panjang dan berulang. Dengan sistem digital, pelayanan menjadi lebih cepat dan transparan. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan tersebut dirasakan baik oleh ASN sebagai penyelenggara layanan maupun oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik melalui penerapan SPBE di Kota Bengkulu mengalami peningkatan yang signifikan. Pelayanan menjadi lebih terstandar, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Meskipun demikian, peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu diiringi dengan penyempurnaan sistem dan penguatan dukungan teknis agar manfaat SPBE dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

1. Responsivitas

Responsivitas dalam penerapan SPBE berkaitan dengan kemampuan pemerintah dalam merespons kebutuhan dan aspirasi masyarakat secara cepat dan tepat. Berdasarkan hasil wawancara, SPBE mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, penerapan SPBE berkontribusi pada peningkatan responsivitas pelayanan publik. Responsivitas ini memungkinkan masyarakat mengakses layanan publik tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan. Hal ini merupakan bentuk respons pemerintah terhadap tuntutan masyarakat akan pelayanan yang praktis dan efisien. Sistem digital digunakan sebagai sarana untuk tercermin dari kemudahan akses layanan dan kecepatan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Namun demikian, responsivitas penerapan SPBE masih menghadapi tantangan berupa perbedaan tingkat pemahaman teknologi di kalangan masyarakat. Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan yang sama dalam mengakses dan memanfaatkan layanan digital. Kondisi ini berpotensi menghambat pemanfaatan SPBE secara optimal. Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi, edukasi, dan pendampingan kepada masyarakat masih diperlukan. Upaya tersebut penting agar seluruh lapisan masyarakat dapat merasakan manfaat SPBE secara merata. Dengan demikian, responsivitas pemerintah dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

2. Responsibilitas

Responsibilitas dalam penerapan SPBE berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan sistem pemerintahan berbasis elektronik dengan kebijakan dan regulasi yang berlaku. Berdasarkan hasil wawancara, penerapan SPBE di Kota Bengkulu memiliki dasar hukum yang jelas dan terstruktur. Pemerintah daerah mengacu pada kebijakan nasional sebagai pedoman utama dalam pelaksanaan SPBE. Selain itu, kebijakan tersebut diturunkan ke dalam regulasi daerah agar dapat diimplementasikan secara operasional. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan SPBE dilakukan secara terarah dan bertanggung jawab. Dengan adanya landasan hukum yang jelas, pelaksanaan SPBE memiliki legitimasi dan kepastian hukum.

Dengan demikian, responsibilitas penerapan SPBE di Kota Bengkulu dapat dikatakan telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelaksanaan SPBE didukung oleh regulasi yang jelas, baik di tingkat nasional maupun

daerah. Selain itu, ASN sebagai pelaksana menunjukkan komitmen dalam menjalankan kebijakan secara kolaboratif dan berkesinambungan. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan SPBE tidak hanya berorientasi pada hasil, tetapi juga pada kepatuhan terhadap aturan. Oleh karena itu, indikator responsibilitas dalam penerapan SPBE di Kota Bengkulu dapat dinilai telah terpenuhi dengan baik

3. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam penerapan SPBE tercermin dari keterbukaan sistem serta adanya mekanisme evaluasi yang dilakukan secara berkala. Berdasarkan hasil wawancara, sistem digital yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Bengkulu bersifat terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat. Keterbukaan ini memungkinkan masyarakat untuk mengetahui proses pelayanan dan kinerja pemerintah. Selain itu, pemerintah juga melakukan evaluasi secara rutin untuk mengidentifikasi kelemahan sistem yang ada. Evaluasi tersebut menjadi dasar dalam upaya perbaikan dan pengembangan SPBE. Kondisi ini menunjukkan adanya pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat dalam penyelenggaraan SPBE

dapat disimpulkan bahwa penerapan SPBE di Kota Bengkulu telah menunjukkan tingkat akuntabilitas yang baik. Keterbukaan sistem, evaluasi berkala, serta manfaat nyata bagi masyarakat menjadi indikator utama akuntabilitas tersebut. Meskipun demikian, peningkatan tetap diperlukan, khususnya dalam menjaga stabilitas sistem dan memperluas edukasi kepada

masyarakat. Dengan upaya perbaikan yang berkelanjutan, akuntabilitas penerapan SPBE di Kota Bengkulu diharapkan semakin optimal.

a. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan cakupan yang lebih luas, baik dari segi jumlah informan, lokasi penelitian, maupun pendekatan metode yang digunakan. Penelitian lanjutan dapat menggunakan metode kuantitatif atau metode campuran untuk memperoleh data yang lebih komprehensif. Selain itu, kajian mendalam terhadap dampak penerapan SPBE pada sektor pelayanan publik tertentu juga dapat menjadi fokus penelitian selanjutnya. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan kontribusi yang lebih luas bagi pengembangan kebijakan SPBE.

2. Bagi Instansi Pemerintah

Pemerintah Kota Bengkulu diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas penerapan SPBE melalui penguatan infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi. Penambahan serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia di bidang teknologi informasi perlu menjadi perhatian utama. Selain itu, evaluasi dan inovasi sistem secara berkelanjutan perlu dilakukan agar penerapan SPBE semakin efektif, stabil, dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. Bagi Masyarakat Umum

Masyarakat diharapkan dapat lebih aktif memanfaatkan layanan publik berbasis digital yang telah disediakan oleh Pemerintah Kota Bengkulu. Peningkatan literasi digital menjadi penting agar masyarakat mampu menggunakan layanan SPBE secara mandiri dan optimal. Selain itu, masyarakat diharapkan turut berpartisipasi dalam memberikan masukan, saran, maupun pengaduan melalui kanal digital yang tersedia. Partisipasi aktif masyarakat akan mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dan keberlanjutan penerapan SPBE di Kota Bengkulu.

