BAB V
KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. KESIMPULAN

Dari sajian hasil dan pembahasan studi ini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Studi ini memaparkan *trend* penggunaan media sosial oleh lembaga pemerintah baik di negara maju maupun negara berkembang selama tahun 2012 sampai dengan 2022 mengalami perkembangan ke arah positif. Dari ekstraksi data juga dapat disimpulkan bahwa kecenderungan untuk memakai platform media sosial tertentu oleh suatu negara sebagai media sosial resmi pemerintahan mereka, lebih disebabkan karena banyaknya penggunaan platform media sosial dimaksud oleh warga di negara tersebut. Untuk itu penulis berpendapat bahwa, terdapat celah penelitian yang belum mendapat perhatian dari para peneliti yaitu bagaimana pengaruh pemilihan media sosial tertentu sebagai akun resmi instansi pemerintah pada suatu negara terhadap tingkat partisipasi warganya, atau lebih jauh lagi terhadap kepuasan warga yang mengakses layanan di media sosial pemerintah tersebut.
2. Studi ini juga menunjukkan, memelihara hubungan *Government to Citizen* masih menjadi prioritas pemerintah baik di negara maju maupun negara berkembang, hal ini terbukti dengan banyaknya temuan/ *trend* penelitian yang berfokus pada tipe relasi antara pemerintah dan warganya (G2C). Meskipun dalam studi ini juga ditemukan penelitian yang berfokus pada ipe relasi *G2B* dan *G2E,* akan tetapi jumlahnya sangat sedikit. Padahal berbagai inovasi dan terobosan yang bertujuan untuk memaksimalkan keuntungan dengan tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien banyak datang dari sektor bisnis (G2B), kemampuan sumberdaya manusia yang dimiliki (G2E) serta stakeholder lainnya. Sehingga perlu dilakukan studi/penelitian lebih lanjut mengenai bagaimana relasi antara pemerintah dan sektor bisnis (G2B), pemerintah dengan pegawainya (G2E) dalam penyelenggaraan *e-*

Government melalui media sosial, apakah sudah sudah tercipta penyelenggaraan *e-Government* yang efektif efisien, transparan, dan akuntabel.

3. Terdapat temuan lain yang menunjukkan bahwa negara maju memiliki perkembangan tahapan *e-Government* yang lebih mapan. Dengan sumber daya yang mereka miliki baik modal sosial, modal intelektual serta kemampuan ekonomi pemerintah negara maju selangkah lebih maju dalam penyelenggaraan e-Government melalui media sosial.
4. Pada negara berkembang terdapat temuan bahwa dari 9 studi dengan fokus penggunaan media sosial pemerintah Cina kesemuanya menyajikan data bahwa terjadi interaksi yang baik antara pemerintah Cina dengan warganya, bahkan 3 dari 9 studi tersebut menyatakan bahwa sudah ada integrasi pelayanan publik dalam penyelenggaraan e-Government melalui media sosial. Dari temuan studi ini penulis berpendapat bahwa, perlu dilakukan studi lebih lanjut mengapa negara Cina dengan rezim otoriternya mampu memberikan pelayanan publik yang lebih mapan melalui media sosial dibandingkan dengan negara berkembang lainnya
5. Tahapan transparansi *e-Government* di negara maju, tumbuh lebih baik jika dibandingkan dengan negara berkembang. Akan tetapi, dari hasil analisis data diperoleh bahwa apapun jenis media sosial yang pemerintah gunakan (baik di negara maju maupun negara berkembang) untuk terhubung dengan warganya, hal tersebut memiliki dampak terhadap terciptanya transparansi penyelenggaraan *e-Government*, meskipun belum semua tahapan transparansi terpenuhi.

B. IMPLIKASI

Studi ini memberikan sumbangsih literatur tentang perkembangan tahapan e-Government, tahapan transparansi e-Government di negara-negara maju dan berkembang. Studi ini juga memberikan wawasan bagi organisasi pemerintah untuk menyusun langkah-langkah tepat dalam menjaring partisipasi warga pada penyelenggaraan e-Government melalui media sosial.

C. LIMITASI

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan diantaranya:

1. Terbatas pada penggunaan satu database (*emerald*) sebagai sumber pencarian studi serta pemilihan kata kunci yang digunakan mempengaruhi temuan studi yang terpilih, sehingga sangat dimungkinkan studi yang terpilih (sesuai kriteria inklusi yang telah ditentukan) pada database tersebut belum mewakili seluruh populasi negara maju dan negara berkembang, belum mencakup seluruh artikel tentang penggunaan media sosial dalam penyelenggaraan *e-Government*.
2. Seperti halnya penelitian yang menggunakan metode *Systematic Literature Review* lainnya, temuan dari penelitian ini juga dibatasi oleh apa yang dilaporkan/disajikan dalam artikel yang dipilih untuk dianalisis.