

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan data hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai Implementasi E-Government Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pusaka Mas: Pusat Aplikasi Kementerian Agama Kabupaten Banyumas), maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a) Pada elemen *Support* (dukungan) Kementerian Agama Kabupaten Banyumas terhadap implementasi Pusaka Mas sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan dukungan yang luar biasa oleh kepala kantor maupun pegawai Kemenag Banyumas dalam mengimplementasikan Pusaka Mas. Selain itu SOP atau alur pelayanan digital Pusaka Mas yang jelas dan sudah berjalan cukup baik. Dari sisi respon masyarakat mengenai Pusaka Mas cukup baik tetapi untuk penggunaannya perlu ditingkatkan kembali. Kemudian untuk publikasi atau sosialisasi Pusaka Mas dapat dilakukan lebih gencar lagi baik secara langsung pada masyarakat maupun secara online melalui media sosial yang dimiliki Kemenag Banyumas.
- b) Pada elemen *Capacity* (sumber daya) yaitu Pertama, sumber daya manusia atau pegawai yang terlibat dalam pengoperasian Pusaka Mas khususnya pegawai PTSP dari segi kualitas perlu ditingkatkan melalui pengembangan *skill* IT seperti pelatihan pengoperasian Pusaka Mas

supaya pegawai lebih handal. Kedua, sumber daya finansial atau anggaran untuk pengadaan Pusaka Mas sendiri menggunakan dana CSR dari BSI (Bank Syariah Indonesia). Kemudian untuk anggaran pemeliharaan komputer ada tetapi sangat kurang untuk memenuhi kebutuhan. Ketiga, sumber daya infrastruktur atau sarana prasarana penunjang dalam implementasi Pusaka Mas seperti komputer dan wifi yang digunakan sudah memadai. Namun perlu ditingkatkan kualitasnya untuk komputer yang berada pada ruang PTSP. Kendala yang ditemui pada jaringan internet yaitu hilang sinyal salah satu penyebabnya karena banyak yang mengakses serta kualitas *router* yang masih rendah. Permasalahan teknis yang seringkali terjadi dalam implementasi Pusaka Mas yaitu gagal upload, pengguna lupa password sementara fasilitas lupa password belum bisa digunakan, dan eror saat digunakan.

- c) Pada elemen *Value* (manfaat) Pusaka Mas bagi Kemenag Banyumas sendiri yaitu meningkatkan efisiensi administrasi, mengurangi biaya operasional yaitu dengan mengurangi pemakaian kertas (*paperless*) karena layanan surat sekarang sudah online, kecepatan proses administrasi dan pengambilan keputusan semakin cepat tanda tangan pimpinan bisa menggunakan TTE (Tanda Tangan Elektronik) tanpa harus menunggu beberapa hari. Adanya Pusaka Mas membuat pengelolaan data dan informasi yang lebih baik dan lebih terintegrasi, meningkatkan transparansi & akuntabilitas dalam pengelolaan informasi publik, serta peningkatan kualitas pelayanan publik di

Kemenag Banyumas. Masyarakat dapat dengan mudah mengirim surat dan memperoleh informasi tentang Kemenag Banyumas melalui Pusaka Mas saja tanpa perlu datang langsung ke kantor. Selanjutnya untuk tujuan memudahkan akses masyarakat terhadap layanan dan informasi Kemenag Banyumas sudah tercapai karena respon masyarakat yang cukup baik adanya Pusaka Mas.

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan mengenai implikasi sebagai berikut :

1. Publikasi atau sosialisasi Pusaka Mas dilakukan lebih gencar lagi oleh Kemenag Banyumas dan satker yang ada dibawahnya. Publikasi atau sosialisasi dapat dilakukan secara offline maupun online melalui media sosial. Supaya lebih banyak masyarakat yang mengetahui dan menggunakan Pusaka Mas.
2. Perlu adanya pengembangan *skill* IT untuk pegawai yang terlibat dalam pengoperasian Pusaka Mas khususnya pegawai PTSP Kemenag Banyumas seperti pelatihan pengoperasian Pusaka Mas. Agar kualitas pegawai dalam pengoperasian Pusaka Mas lebih handal.
3. Anggaran yang lebih tercukupi untuk menunjang sarana prasarana dalam implementasi Pusaka Mas. Sehingga dapat meningkatkan kualitas komputer yang digunakan serta jaringan internet yang ada juga lancar tidak ditemui hambatan.