

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang implementasi aplikasi E-open pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan public, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi e-open pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan public telah dilaksanakan dengan baik yang didapatkan dari indicator-indikator implementasi kebijakan yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

Implementasi Aplikasi E-Open Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dipaparkan Sebagai Berikut:

1. Pada indicator komunikasi dapat disimpulkan bahwa adanya pelatihan dan sosialisasi yang dilakukan oleh aparatur dinas kependudukan dan pencatatan sipil telah dilakukan dengan cukup optimal akan tetapi kelemahannya terdapat pada masyarakat masih terdapat masyarakat yang belum mengerti cara penggunaan aplikasi e-open tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Riza ABD Kependudukan ahli muda di dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi pada tanggal 6 juli 2024 mengatakan bahwa:

“mekanisme komunikasi yang pertama kali kita lakukan itu kita ada sosialisasi dalam rangka memperkenalkan aplikasi yang kita miliki baik secara langsung yang melibatkan aparat pemerintah desa maupun tidak langsung dengan menggunakan media sosail seperti Facebook dan Instagram”.

2. Pada indicator sumberdaya dapat disimpulkan bahwa dalam perencanaan pengembangan sumber daya yang dilakukan untuk memastikan kelancaran dan keberlanjutan operasional aplikasi e-open aparat dinas kependudukan telah berupaya dengan maksimal seperti dengan mengadakan pelatihan, bimtek dan diklat agar aparat dapat mengembangkan kemampuannya, aparat juga memberikan reward bagi aparat terbaik setiap 3 minggu sekali yang bertujuan untuk memotivasi aparat lain agar semakin berkembang. Kesimpulan tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Riza ABD Kependudukan ahli muda di dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi pada tanggal 6 juli 2024 mengatakan bahwa:

“iya ada, kita laksanakan bimtek yang diprogramkan melalui bidang piak dan ada juga dari kementrian, seperti dinas kependudukan dan pencatatan sipil (disdukcapil) belajar atau melalui zoom – zoom yang berhubungan dengan registrasi kependudukan atau administrasi kependudukan dan pencatatan sipil”.

3. Pada indicator disposisi Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa respon masyarakat terhadap aplikasi e-open sudah cukup positive karena banyak yang merasa terbantu dengan aplikasi tersebut, tidak hanya untuk masyarakat tetapi untuk aparatur dinas kependudukan dan pencatatan sipil juga merasa terbantu karena dengan adanya aplikasi e-open membantu mengurangi antrian masyarakat yang datang langsung ke kantor dinas. Kesimpulan tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Zahrudin yang menjabat sebagai petugas pamor kecamatan pada tanggal 6 juli 2024 mengemukakan bahwa:

“respon masyarakat tentu beragam ya ada yang merasa diuntungkan, ada yang merasa ribet. Yang tidak siap dengan perubahan seperti itu ya, untuk keuntungan kan untuk yang rumah jauh mereka ga perlu ke dinas atau ke kecamatan cukup menggunakan aplikasi yang kita punya aja, dan itu dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya bagi yang rumahnya jauh dari dinas atau kecamatan”.

4. Pada indicator disposisi Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa respon masyarakat terhadap aplikasi e-open sudah cukup positive karena banyak yang merasa terbantu dengan aplikasi tersebut, tidak hanya untuk masyarakat

tetapi untuk aparatur dinas kependudukan dan pencatatan sipil juga merasa terbantu karena dengan adanya aplikasi e-open membantu mengurangi antrian masyarakat yang datang langsung ke kantor dinas. Kesimpulan tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Zahrudin yang menjabat sebagai petugas pamor kecamatan pada tanggal 6 juli 2024 mengemukakan bahwa:

“respon masyarakat tentu beragam ya ada yang merasa diuntungkan, ada yang merasa ribet. Yang tidak siap dengan perubahan seperti itu ya, untuk ke untungan kan untuk yang rumah jauh mereka ga perlu ke dinas atau ke kecamatan cukup menggunakan aplikasi yang kita punya aja, dan itu dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya bagi yang rumahnya jauh dari dinas atau kecamatan”.

5. pada indicator struktur birokrasi berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan public dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan hanya saja kendala dalam mengoperasionalkan aplikasi masih terjadi dikalangan masyarakat akan. Kesimpulan tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Zahrudin yang menjabat sebagai petugas pamor kecamatan pada tanggal 6 juli 2024 mengemukakan bahwa:

“tentu saja ya saya merasa dengan adanya aplikasi e-open ini pelayanan public dapat lebih terkoordinasi karena data yang masuk melalui aplikasi tersebut sudah terkelompok dalam masing – masing bagiannya, sehingga dalam pelayanan langsung kita dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih detail kepada masyarakat”.

## 5.2 Saran

Adapun saran yang disimpulkan dalam implementasi aplikasi e-open pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bekasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan public, sebagai berikut:

1. Aparatur dinas kependudukan dan pencatatan sipil lebih aktif lagi dalam mensosialisasikan kebijakan penggunaan aplikasi e-open kepada masyarakat luar, agar semakin banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi e-open dan dinas kependudukan dan pencatatan sipil semakin melakukan inovasi untuk mempermudah pencatatan kependudukan warga Indonesia
2. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan agar mampu mengidentifikasi program – program yang dilaksanakan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bekasi. Hal tersebut dimaksudkan agar penelitian selanjutnya dapat memberikan gambaran spesifik mengenai program – program yang di realisasikan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bekasi