

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Temuan penelitian “Penerapan Sistem Administrasi E-Open pada Pelayanan Kependudukan Disdukcapil Disdukcapil Kota Bekasi” membawa peneliti pada kesimpulan bahwa meskipun penerapan E-Open telah diterapkan, namun belum dilakukan secara maksimal. Hal ini ditentukan dengan menerapkan teori Implementasi George C. Edwards III dan mengukurnya menggunakan empat indikator, yaitu sebagai berikut:

##### 1. Komunikasi

Mereka telah melakukan sosialisasi dan komunikasi masyarakat sebagai bagian dari aspek komunikasi pengenalan aplikasi E-Open pada layanan kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi. Dinas Dukcapil sudah melakukan sosialisasi baik secara luring maupun daring, meski masih belum tuntas. Hal ini disebabkan karena masih banyak masyarakat yang belum disosialisasikan tentang E-Open dan belum mengetahui bahwa E-Open digunakan untuk registrasi administrasi kependudukan.

##### 2. Sumber daya

Untuk melayani masyarakat, Dinas Disdukcapil telah menyebarkan pekerjajanya di 12 kecamatan pada dimensi sumber daya ini. Selain itu, tersebar di mal-mal pelayanan publik. Meski fasilitasnya sudah lebih dari cukup, namun masih perlu ditingkatkan. Selain itu, masyarakat masih mengeluhkan kualitas materi yang disediakan Dinas Dukcapil. Sebab, jika bisa dimaksimalkan lagi, sudah cukup, namun saat ini belum maksimal.

##### 3. Disposisi

Terkait dengan dimensi disposisi ini, seberapa siapkah pelaksana penerapan sistem administrasi E-Open di Dinas Dukcapil Kota Bekasi? Selain itu juga berkaitan dengan pola pikir petugas yang melakukan pelayanan tersebut. Dalam hal ini, pelaksana mengamanatkan agar setiap orang menggunakan E-Open karena jika

tidak melakukan hal tersebut maka mereka tidak akan dapat menerima layanan. Meski menggunakan kuota, E-Open saat ini dipasok langsung karena masih banyak kendala. Karena tidak semua orang memiliki ponsel dan bahkan di antara mereka yang memilikinya, tidak semua orang mahir menggunakannya. Oleh karena itu, masih banyak masyarakat yang memilih untuk merawat penduduknya secara langsung tanpa memanfaatkan E-Open.

#### 4. Struktur Birokrasi

Dinas Disdukcapil Kota Bekasi menerapkan sistem administrasi E-Open pada aspek struktur birokrasinya. Dalam struktur birokrasi ini kita bisa melihat apakah pelaksanaannya sudah sesuai dengan SOP yang bisa memudahkan pengendalian penduduk. Mengacu pada SOP, terkadang masih banyak petugas yang menunda pelaksanaan pelayanan pencatatan kependudukan sehingga pada akhirnya terjadi backlog atau kelalaian. Ujung-ujungnya, masyarakat menilai belum tepat waktu karena belum selesai saat hendak mengambil berkas.

### 5.2 Saran

Berikut rekomendasi penggunaan sistem administrasi E-Open dalam pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi yang peneliti lakukan berdasarkan kesimpulan yang dapat diambil dari temuan penelitian yang telah dilakukan:

#### 5.2.1 Saran Teoritis

1. Disarankan bagi para peneliti selanjutnya untuk meninjau kembali sumber dan referensi yang digunakan dalam penelitian mereka, khususnya terkait dengan adopsi sistem administrasi E-Open oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi.
2. Kajian selanjutnya mengenai penerapan sistem administrasi E-Open pada pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi hendaknya lebih detail dan fokus.

3. Penerapan sistem administrasi E-Open yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi merupakan subjek eksklusif dari temuan penelitian ini. Oleh karena itu, disarankan bagi para akademisi masa depan untuk melakukan pengawasan terhadap penerapan sistem administrasi E-Open di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi.

#### **5.2.2 Saran Praktis**

1. Mampu memusatkan hasil penerapan aplikasi E-Open guna memudahkan masyarakat umum dalam memperoleh pelayanan yang efektif dan efisien terkait aplikasi E-Open. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi menjadi penyelenggara aplikasi tersebut.
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi disarankan untuk meningkatkan daya tanggap dengan memberikan instruksi kepada masyarakat umum tentang cara menggunakan program tersebut. Selain itu, bekerja sama dengan OPD (Organisasi Perangkat Daerah) untuk memfasilitasi penerapan E-Open dan meningkatkan efektivitasnya.
3. Disarankan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi untuk bekerja sama dengan pengguna E-Open untuk memudahkan penerapan aplikasi. Hal ini dapat dilakukan dengan menginformasikan kepada warga Kota Bekasi lainnya tentang penggunaan aplikasi tersebut, sehingga dapat memperlancar proses memperoleh layanan.