

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi website e-Open dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bekasi, dapat disimpulkan bahwa kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital telah dilaksanakan sebagai bagian dari upaya transformasi pelayanan publik. Namun demikian, implementasi kebijakan tersebut belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Analisis menggunakan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edwards III menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh beberapa faktor penting, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Dari dimensi komunikasi, sosialisasi mengenai penggunaan website e-Open kepada masyarakat masih belum dilakukan secara intensif dan merata. Informasi mengenai prosedur pelayanan, tahapan pengajuan dokumen, serta persyaratan administrasi belum sepenuhnya dipahami oleh masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyampaian informasi kebijakan belum menjangkau seluruh kelompok sasaran secara efektif. Akibatnya, sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami mekanisme pelayanan berbasis online dan cenderung memilih pelayanan secara langsung di kantor Disdukcapil.

Dari aspek sumber daya, secara umum sarana dan sistem pendukung pelayanan digital telah tersedia. Namun demikian, masih terdapat beberapa keterbatasan, seperti kapasitas sumber daya manusia yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi serta dukungan infrastruktur sistem yang belum sepenuhnya optimal. Selain itu, tingkat literasi digital masyarakat juga masih menjadi tantangan dalam pemanfaatan layanan berbasis elektronik. Kondisi tersebut menyebabkan pemanfaatan website e-Open oleh masyarakat belum maksimal.

Pada dimensi disposisi, aparatur pelaksana menunjukkan sikap yang cukup mendukung terhadap penerapan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Aparatur berupaya menyesuaikan mekanisme kerja dengan sistem pelayanan online yang diterapkan. Namun demikian, dalam praktiknya aparatur masih harus memberikan pendampingan secara langsung kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital, sehingga tujuan efisiensi pelayanan belum sepenuhnya tercapai.

Sementara itu, dari dimensi struktur birokrasi, standar operasional prosedur (SOP) serta pembagian tugas dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan telah ditetapkan secara cukup jelas. Akan tetapi, dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala, seperti

ketergantungan terhadap sistem dari pemerintah pusat serta belum optimalnya integrasi sistem pelayanan digital dengan mekanisme pelayanan konvensional. Selain itu, keberadaan beberapa sistem layanan administrasi kependudukan yang memiliki fungsi serupa juga berpotensi menimbulkan tumpang tindih layanan, sehingga menimbulkan kebingungan bagi masyarakat dalam menentukan layanan yang harus digunakan.

Secara keseluruhan, implementasi website e-Open merupakan langkah strategis dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik di Kota Bekasi. Namun demikian, tingkat pemanfaatan layanan masih belum optimal karena dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu keterbatasan sumber daya, rendahnya literasi digital masyarakat, serta adanya potensi tumpang tindih sistem layanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, diperlukan penguatan strategi sosialisasi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penyederhanaan dan integrasi sistem layanan agar implementasi kebijakan pelayanan digital dapat berjalan secara lebih efektif dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

## **5.2 Implikasi Penelitian**

Penelitian ini memberikan implikasi penting bagi pengembangan teori dan praktik Administrasi Publik, khususnya dalam konteks implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital.

Secara teoretis, hasil penelitian ini mempertegas bahwa komunikasi merupakan variabel kunci dalam teori implementasi kebijakan Edward III. Keberadaan inovasi teknologi atau sistem digital tidak secara otomatis menjamin keberhasilan kebijakan apabila proses penyampaian informasi kepada kelompok sasaran tidak dilakukan secara efektif. Dengan demikian, implementasi kebijakan publik harus dipahami sebagai proses yang tidak hanya bergantung pada desain kebijakan, tetapi juga pada strategi komunikasi dan penerimaan masyarakat.

Secara praktis, penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik membutuhkan pendekatan yang lebih komprehensif. Penerapan sistem elektronik harus diimbangi dengan peningkatan kapasitas masyarakat dalam memahami dan menggunakan teknologi. Rendahnya pemahaman masyarakat terhadap layanan e-Open menunjukkan bahwa literasi digital menjadi elemen penting dalam keberhasilan kebijakan e-government. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu mengintegrasikan strategi komunikasi publik dan pemberdayaan masyarakat dalam setiap tahapan implementasi kebijakan digital.

### 5.3 Saran

Berdasarkan temuan penelitian mengenai implementasi website e-OPen dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, diperlukan langkah-langkah perbaikan yang bersifat konstruktif guna meningkatkan efektivitas pelayanan publik berbasis digital. Saran dalam penelitian ini dibedakan menjadi saran teoretis dan saran praktis.

#### 5.3.1 Saran Teoretis

Saran teoretis ditujukan bagi pengembangan keilmuan Administrasi Publik, khususnya dalam kajian implementasi kebijakan dan pelayanan publik berbasis digital. Penelitian ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi memiliki peran yang cukup penting dalam mendukung keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan digital. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan analisis dengan mengombinasikan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edwards III dengan pendekatan teori lain seperti teori komunikasi publik, teori adopsi inovasi, maupun teori literasi digital. Pendekatan tersebut diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan e-government.

Selain itu, penelitian lanjutan dapat menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat pemahaman masyarakat, tingkat pemanfaatan layanan digital, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan layanan e-OPen secara lebih sistematis. Pendekatan tersebut dapat melengkapi temuan penelitian kualitatif sehingga menghasilkan gambaran yang lebih luas mengenai efektivitas kebijakan pelayanan publik berbasis digital.

Penelitian selanjutnya juga dapat melakukan studi komparatif antar daerah yang telah menerapkan sistem pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik. Melalui studi perbandingan tersebut, peneliti dapat mengidentifikasi praktik terbaik (best practices) yang dapat dijadikan rujukan dalam pengembangan kebijakan pelayanan publik digital di berbagai daerah.

#### 5.3.2 Saran Praktis

Saran praktis ditujukan kepada Pemerintah Kota Bekasi, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pelaksana kebijakan website e-OPen.

Pertama, Disdukcapil Kota Bekasi perlu memperkuat strategi sosialisasi layanan e-OPen secara lebih terstruktur, berkelanjutan, dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Sosialisasi tidak hanya dilakukan melalui media sosial resmi pemerintah, tetapi juga melalui kerja sama

dengan perangkat kelurahan, kecamatan, serta lembaga kemasyarakatan seperti RT dan RW agar informasi mengenai layanan digital dapat tersebar secara lebih luas dan merata.

Kedua, perlu disediakan media edukasi yang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat, seperti video tutorial penggunaan layanan, panduan langkah-langkah dalam bentuk infografis, serta layanan bantuan atau helpdesk yang responsif. Penyediaan media edukasi tersebut diharapkan dapat membantu masyarakat memahami mekanisme penggunaan layanan e-OPen secara lebih mudah.

Ketiga, Disdukcapil Kota Bekasi perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap tingkat pemanfaatan layanan e-OPen, termasuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi masyarakat dalam mengakses layanan digital. Evaluasi tersebut dapat dilakukan melalui survei kepuasan pengguna maupun penyediaan kanal umpan balik secara daring sebagai sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan masukan terhadap pelayanan yang diberikan.

Keempat, pemerintah daerah perlu mendorong peningkatan literasi digital masyarakat sebagai bagian dari upaya transformasi pelayanan publik. Program peningkatan literasi digital dapat dilakukan melalui kerja sama dengan sekolah, komunitas masyarakat, maupun program pemberdayaan masyarakat lainnya. Tanpa adanya peningkatan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital, pelayanan berbasis elektronik tidak akan berjalan secara optimal meskipun sistem pelayanan telah tersedia.

