

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan tentang inovasi pelayanan e-OPen di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi, memiliki kekurangan dan kelebihan. Hal tersebut dibuktikan dari kelima indikator inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008) sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi meluncurkan sebuah inovasi e-OPen yaitu pembuatan administrasi kependudukan secara *online*. Inovasi pelayanan e-OPen dilakukan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus permohonan pembuatan dokumen kependudukan. Ada beberapa keuntungan dari inovasi e-OPen ini diantaranya yaitu masyarakat Kota Bekasi dapat membuat permohonan pembuatan administrasi kependudukan dimana saja dan kapan saja dengan melengkapi data dan mengunggah berkas persyaratan secara *online* ke aplikasi e-Open, masyarakat Kota Bekasi tidak perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk mengurus permohonan administrasi kependudukan sehingga pelayanan menjadi efektif dan efisien. Tetapi keuntungan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap Aplikasi e-OPen ini belum merata dan belum semua masyarakat dapat menikmati keuntungan dari aplikasi ini.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Setelah membandingkan antara e-OPen dan Simpaduk, terdapat kesesuaian diantara keduanya dimana inovasi e-OPen dan Simpaduk sama-sama untuk membuat dokumen kependudukan melalui *online*, yang membedakan e-OPen dan Simpaduk ini yaitu Simpaduk menggunakan *website* sedangkan e-OPen menggunakan aplikasi yang dapat diunduh di *playstore* dan terdapat perbedaan di Pamor (Petugas Monitoring) yang bertujuan untuk membantu masyarakat yang kurang paham dengan prosedur pembuatan dokumen kependudukan melalui Aplikasi e-OPen. Pamor inipun sudah tersebar disetiap kelurahan yang ada di Kota Bekasi.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Pemahaman yang dimiliki oleh penerima dan pelaksana inovasi e-OPen dapat dikatakan baik. Namun, kerumitan yang dihadapi dalam melaksanakan inovasi e-OPen ini dengan sifatnya yang baru, maka inovasi e-OPen mempunyai tingkat kerumitan yaitu, ada beberapa kesulitan dalam penerapannya terdapat ketidaklancaran sinyal pada jaringan *handphone*, aplikasi e-OPen terkadang tidak merespon sehingga pengguna aplikasi e-OPen tidak dapat masuk kesistem layanan, dan ketidaksinkronan antara Nomor NIK dan KK sehingga masyarakat Kota Bekasi harus konsolidasi NIK terlebih dahulu.

4. *Trialbility* (Kemungkinan Dicoba)

Inovasi e-OPen telah dilakukan uji coba terlebih dahulu sebelum diluncurkan dan digunakan oleh masyarakat. Uji coba dilakukan untuk memastikan bahwa sistem e-OPen dapat berfungsi dengan baik, selain itu juga dilakukan uji coba sekaligus pelatihan untuk para adopter dan disosialisasi kepada masyarakat Kota Bekasi. Setelah melewati uji publik terkait inovasi e-OPen, terdapat salah satu keunggulan dari inovasi e-OPen ini, seperti terhindar dari adanya pungli. Namun selain keunggulan yang dimiliki aplikasi e-OPen, terdapat pula kelemahannya yaitu aplikasi e-OPen ini hanya terdapat di sistem operasi *android* yang hanya dapat digunakan oleh *smartphone android* saja, namun untuk uji coba selanjutnya mungkin bisa dikembangkan melalui perangkat *ios* atau *IPhone*.

5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Inovasi pelayanan e-OPen ini sudah diamati dari segi bagaimana pelayanan secara *online* ini bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Dalam pelaksanaannya inovasi e-OPen dapat diamati oleh seluruh lapisan masyarakat. Kemudian, kesederhanaan prosedur atau mekanisme dalam pengurusan pelayanan e-OPen di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi sudah berdasarkan Standar Operasional Prosedur dan berjalan dengan baik.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil pembahasan inovasi pelayanan e-OPen di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi, diperoleh implikasi sebagai berikut

1. Terbentuknya inovasi pelayanan dalam program inovasi e-OPen merupakan terobosan baru yang memudahkan masyarakat Kota Bekasi untuk mengurus administrasi kependudukan melalui layanan berbasis *online*.
2. Pelaksanaan inovasi e-OPen mengacu pada pelayanan sebelumnya, hal tersebut dapat memudahkan proses pembelajaran dan proses adaptasi pada inovasi e-OPen secara cepat.
3. Terdapat beberapa kesulitan dalam penerapan inovasi e-OPen, sehingga bagi masyarakat yang ingin membuat administrasi kependudukan menjadi terhambat karena sistem tidak dapat dioperasikan.
4. Penerapan inovasi e-OPen dilakukan uji coba terlebih dahulu sebelum diluncurkan dan digunakan oleh masyarakat. Setelah melewati uji publik, terdapat salah satu keunggulan dari inovasi e-OPen yaitu, terhindar dari adanya pungutan liar.

C. Saran

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi harus lebih memperhatikan keluhan-keluhan yang dihadapi masyarakat. Karena sejauh ini keuntungan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap

aplikasi e-OPen ini belum merata dan belum semua masyarakat dapat menikmati keuntungan dari aplikasi e-OPen.

2. Selain keunggulan yang dimiliki aplikasi e-OPen, terdapat pula kelemahannya yaitu aplikasi e-OPen ini hanya terdapat di sistem operasi *android* yang hanya dapat digunakan oleh *smartphone android* saja, namun untuk selanjutnya mungkin bisa dikembangkan melalui perangkat *ios* atau *Iphone* sehingga semua pengguna *handphone android* ataupun *ios* bisa melakukan pembuatan administrasi kependudukan dengan menggunakan aplikasi e-OPen.

