

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Manajemen pelayanan inovasi e-Open di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi belum berjalan secara efektif, hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen pada Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan berikut ini:

##### 1. *Planning*

Inovasi Pelayanan e-Open merupakan sebuah gagasan yang diciptakan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan khususnya di Disdukcapil. Dalam pelaksanaan e-Open hanya masih kurang optimal sebab pelaksanaan hanya mendasarkan pada Kepwal Kota Bekasi dan adanya Instruksi Walikota Bekasi tentang pelayanan administrasi kependudukan melalui e-Open, Adanya regulasi dari pemerintah Kota Bekasi yang mengatur pelaksanaan e-Open, mengenai tujuan adanya aplikasi sepenuhnya belum tercapai pada saat dilihat dari beberapa permasalahan yang sering terjadi dalam aplikasinya dan untuk aplikasi e-Open jangka Panjang akan dikembangkan menu diskusi atau instruksi seperti media online itupun menunggu arahan dari Kemendagri. Aplikasi e-Open ini sudah menghabiskan dan APBN Kota Bekasi sebesar 150 an juta dapat memberikan kemudahan akses dalam aplikasinya. Namun

pada kenyataan aplikasi e-Open masih sering terjadi error. untuk jangka Panjang aplikasi e-Open akan menyediakan fitur interaksi antar pengguna dan mengupdate ke penggunaan ios agar kriteria ios dapat mengakses aplikasi e-Open hal tersebut didasarkan pada keluhan masyarakat. disisi lain, kurangnya sosialisasi e-Open pada masyarakat secara langsung.

## 2. *Organizing*

Pembagian tugas pada jabatan struktural Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan adalah jelas dan sesuai dengan tupoksi. Pembagian tugas sebagai teknisi atau admin dalam mengelola e-Open sudah jelas. Namun untuk aplikasi masyarakat sering terjadi trouble oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa organizing yang dilakukan oleh Bidang PIAK sudah cukup baik, dengan dibentuk tim khusus untuk pengelolaan aplikasi e-Open.

## 3. *Assembling of resource*

Kemampuan internal Bidang PIAK sudah sesuai. Baik dilihat dari teknis pengelolaan e-open di dinas yang sebagai admin e-Open maupun yang di lapangan seperti peyelian operator, dan pamor. untuk pelatihan pengembangan hanya dilakukan pada saat awal diluncurkan e-Open tidak secara rutin, namun untuk admin yang ada di Disdukcapil khususnya Bidang PIAK dalam pengelolaan e-Open hanya satu orang sehingga sering ada problem di aplikasinya dan petugas pamor di kelurahan kurang cepat dalam merespon. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengumpulan sumber daya masih belum baik.

#### 4. *Directing*

Pengarahan yang dilakukan oleh Disdukcapil khususnya pada Bidang PIAK kurang baik hanya dilakukan pada saat awal Sosialisasi *e-Open* saja. Selain itu, komunikasi yang dilakukan secara internal melalui media WhatsApp pada penyelia operator di Kecamatan dan pamor tidak secara rutin. Biasanya pengarahan dilakukan oleh dinas jika ada pembaruan pada aplikasi tersebut saja.

#### 5. *Controlling*

Pengawasan terdiri dari pengawasan pada aplikasinya dan pegawai staf dan admin yang di lapangan. Untuk pengawasan yang dilakukan oleh Disdukcapil pada *e-Open* berdasarkan keluhan masyarakat yang langsung diatasi, dari sisi pengawasan pegawai atau staf-staf biasanya langsung berurusan dengan BKPSDM pegawai mana saja yang melanggar SOP akan mendapat sanksi, pengawasan untuk pegawai Disdukcapil lebih secara keseluruhan pada Dinas saja dan hal tersebut pun sama dengan penyelia operator ataupun petugas monitoring di kelurahan.

## **B. Implikasi**

### *1. Planning*

Keputusan Walikota dan Instruksi Walikota mengenai pelaksanaan administrasi kependudukan melalui e-Open sudah cukup baik. Namun mengenai Instruksi Walikota dimana hanya kriteria Android saja yang dapat mengakses e-Open lebih baik dikembangkan lagi karena e-Open ini merupakan salah satu platform digital yang dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik jika hanya kriteria penggunaan android saja untuk ios tidak dapat mengaksesnya. mengenai sosialisasi lebih mengadakan secara langsung untuk warganya. maka tujuan terbentuk e-Open ini belum sepenuhnya tercapai. Sehingga perlu adanya rencana strategis untuk menuntaskan permasalahan dalam pengguna aplikasi e-Open.

### *2. Organizing*

Pembagian tugas pada Bidang PIAK sudah sesuai dengan keahliannya. Struktur organisasi pada Bidang PIAK ini belum ideal untuk pengelolaan aplikasi e-Open, sehingga diperlukan penambahan admin pada staf seksi sistem pengolahan informasi agar dimudahkan dalam menangani permasalahan di aplikasinya, sebaiknya ditinjau kembali kebutuhan pegawai dengan cara menambah jumlah tenaga ahli di bidang TI.

### 3. *Assembling of resource*

Dalam menentukan tenaga ahli di Bidang PIAK sudah sesuai dengan keahliannya khususnya untuk staf bagian Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan semua staf baik di dinas maupun di lapangan yang ada mempunyai latar belakang Pendidikan TI, tentu sudah tepat ada di posisi admin pengelolaan Aplikasi e-Open. Untuk pelatihan yang diadakan oleh dinas hanya satu kali saja saat sosialisasi. Namun, sebaiknya untuk admin pengelola yang ada di dinas ditambah kembali, untuk menghindari adanya problem di aplikasinya. Dengan cara merekrutmen, Serta menjalin kerjasama dengan pihak-pihak yang berkompeten di bidang TI sebagai penyalur tenaga teknis.

### 4. *Directing*

Intensitas pemberian arahan sesuai petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis dari Bidang PIAK kepada staf-staf teknisnya dan dilapangan sudah cukup baik sebaiknya perlu ditingkatkan lagi dengan cara mengubah jadwal rapat koordinasi secara langsung. Untuk sosialisasi mengenai e-Open lebih ditingkatkan kembali tidak hanya di sosmed tetapi secara langsung di setiap balai RW agar alur pelayanan e-Open semakin mudah dipahami oleh masyarakat.

### 5. *Controlling*

Pengawasan secara 2 sisi yaitu dari aplikasinya dan teknisnya, jika pengawasan yang dilakukan dari aplikasinya masih belum baik, karena

hanya mengandalkan keluhan dari masyarakat saja lebih di tingkatakan kembali sistem dari aplikasinya agar tidak sering terjadi trouble, sedangkan pengawasan dari teknisnya atau staf yang terlibat dalam pelaksanaan e-Open belum cukup baik, disebabkan pengawasan yang dilakukan lebih keseluruhan tidak memfokuskan pada pelaksanaan pelayanan e-Open ini. sebaiknya wacana mengenai pemasangan CCTV di setiap sudut ruang diterapkan untuk memantau kinerja pegawai apakah sesuai.

