

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai tantangan pelaksanaan aplikasi *E-Open2.0* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi yang dianalisis menggunakan teori kinerja pelayanan publik Agus Dwiyanto (produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas) serta teori Technology-Organization-Environment (TOE) untuk mengidentifikasi tantangan implementasi, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *E-Open 2.0* secara umum telah mampu meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kota Bekasi. Hal ini terlihat dari meningkatnya efisiensi pelayanan karena masyarakat dapat mengajukan dokumen secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Disdukcapil juga telah menyiapkan infrastruktur teknologi, sumber daya manusia, pelatihan pegawai, serta penguatan kapasitas server untuk mendukung keberlangsungan pelayanan digital. Namun demikian, efektivitas pelayanan belum dirasakan secara merata karena masih terdapat masyarakat yang harus datang ke kantor akibat kesalahan dokumen, proses verifikasi, maupun kurangnya informasi mengenai persyaratan layanan.
2. Dari aspek kualitas pelayanan, implementasi *E- Open2.0* menunjukkan perkembangan yang cukup baik dibandingkan sistem sebelumnya.

Perubahan platform dari aplikasi Android menjadi website berhasil meningkatkan stabilitas sistem dan mengurangi gangguan teknis sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan mudah diakses. Sebagian besar masyarakat menilai aplikasi mudah digunakan dan mampu memberikan pelayanan sesuai harapan. Akan tetapi, masih ditemukan beberapa kelemahan, seperti petunjuk penggunaan yang kurang jelas, kesulitan mengunggah dokumen, serta keterlambatan penerbitan dokumen pada kondisi tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan telah meningkat, tetapi masih memerlukan penyempurnaan agar mampu memberikan pengalaman pelayanan yang lebih konsisten kepada seluruh pengguna.

3. Responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas pelayanan telah berjalan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Disdukcapil telah berupaya merespons keluhan masyarakat melalui pendampingan, sosialisasi, monitoring, pelatihan, serta penerapan standar operasional prosedur (SOP). Selain itu, pelayanan telah didukung oleh sistem verifikasi data, perlindungan keamanan informasi, dan koordinasi internal untuk menjamin akuntabilitas pelayanan. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan masih terdapat kendala berupa lambatnya respons terhadap sebagian pengaduan, ketidakkonsistenan informasi antara aplikasi dan petugas, kurangnya transparansi mengenai status pengajuan, serta belum adanya kepastian waktu penyelesaian pelayanan pada beberapa kasus. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas tata kelola pelayanan digital masih

memerlukan peningkatan, khususnya pada aspek komunikasi pelayanan, transparansi informasi, dan kepastian pelayanan kepada masyarakat.

4. Tantangan utama implementasi *E- Open2.0* tidak hanya berasal dari aspek teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor organisasi dan lingkungan sebagaimana dijelaskan dalam teori TOE. Dari aspek teknologi, tantangan meliputi kualitas sistem, kapasitas server, integrasi data, serta keamanan informasi yang harus terus dikembangkan seiring meningkatnya jumlah pengguna. Dari aspek organisasi, tantangan berkaitan dengan koordinasi antarunit, peningkatan kompetensi pegawai, serta konsistensi pelayanan. Sementara itu, dari aspek lingkungan, tantangan terbesar berasal dari rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, kualitas dokumen yang diunggah, serta belum optimalnya sosialisasi penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi *E- Open2.0* tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kesiapan organisasi dan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital secara optimal.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi maupun peneliti selanjutnya.

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi

- a. Disdukcapil Kota Bekasi perlu terus meningkatkan kualitas aplikasi E-Open 2.0 melalui pengembangan fitur yang lebih ramah pengguna (user-friendly), penyempurnaan petunjuk penggunaan, serta penyediaan notifikasi otomatis mengenai status pengajuan dokumen agar masyarakat memperoleh informasi secara real time.
- b. Perlu dilakukan peningkatan kapasitas infrastruktur teknologi secara berkelanjutan, meliputi peningkatan kapasitas server, optimalisasi keamanan siber, integrasi data dengan sistem administrasi kependudukan nasional, serta pemeliharaan sistem secara berkala agar aplikasi tetap stabil meskipun terjadi lonjakan pengguna.
- c. Disdukcapil perlu memperkuat responsivitas pelayanan dengan menetapkan standar waktu penanganan pengaduan, mempercepat tindak lanjut terhadap keluhan masyarakat, serta menyediakan kanal layanan digital yang lebih responsif, seperti live chat atau layanan bantuan daring yang terintegrasi dalam aplikasi.
- d. Untuk meningkatkan responsibilitas dan akuntabilitas, perlu dilakukan penguatan koordinasi antarpegawai agar informasi yang diberikan kepada masyarakat selalu konsisten dengan informasi yang tersedia pada aplikasi. Selain itu, kepastian waktu penyelesaian pelayanan harus disampaikan secara transparan disertai penjelasan apabila terjadi keterlambatan.
- e. Disdukcapil perlu memperluas sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan E-Open 2.0 kepada masyarakat melalui media sosial, sekolah, kecamatan, kelurahan,

maupun komunitas masyarakat. Edukasi juga perlu difokuskan pada peningkatan literasi digital, khususnya mengenai tata cara pengunggahan dokumen yang benar untuk meminimalkan kesalahan dalam proses verifikasi.

2. Bagi Pemerintah Kota Bekasi

Pemerintah Kota Bekasi diharapkan memberikan dukungan yang berkelanjutan terhadap pengembangan transformasi digital pelayanan publik melalui peningkatan anggaran teknologi informasi, penguatan kebijakan pelayanan digital, peningkatan kompetensi aparatur, serta pengembangan sistem pelayanan yang terintegrasi dengan berbagai perangkat daerah. Dukungan tersebut diperlukan agar inovasi pelayanan publik dapat berjalan secara berkelanjutan dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat.

3. Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan lebih aktif meningkatkan kemampuan dalam memanfaatkan layanan administrasi kependudukan berbasis digital dengan mempelajari prosedur penggunaan aplikasi, memastikan dokumen yang diunggah sesuai ketentuan, serta memanfaatkan kanal informasi resmi yang telah disediakan oleh Disdukcapil. Partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan dan evaluasi terhadap pelayanan juga sangat penting sebagai bahan perbaikan kualitas pelayanan di masa mendatang.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya berfokus pada pelaksanaan aplikasi *E-Open2.0* di Kota Bekasi dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui teori kinerja pelayanan publik Agus Dwiyanto dan teori TOE. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (*mixed methods*), memperluas jumlah informan, membandingkan implementasi layanan digital di daerah lain, atau menggunakan teori lain.