

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Evaluasi kebijakan pelayanan kependudukan berbasis aplikasi *E-Open* di Kota Bekasi tahun 2023 telah menunjukkan hasil yang kurang memuaskan. Hal ini disebabkan oleh indikator efektivitas, efisiensi, pemerataan, dan responsivitas, yang tidak mampu dipenuhi sebagaimana yang didefinisikan dalam kriteria evaluasi kebijakan oleh William Dunn (2003).

Dari kelima indikator yang tidak mampu dipenuhi tersebut, kekurangan yang terdapat pada indikator efektivitas menjadi faktor utama kegagalan kebijakan pelayanan kependudukan berbasis aplikasi *e-Open* ini memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, terbukti bahwasanya pergeseran peran sentral *e-Open* pada Perda Kota Bekasi No.10 Tahun 2021 dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi membuat orientasi *stakeholder* Disdukcapil Kota Bekasi juga menyimpang dari niat awal dibentuknya kebijakan pelayanan kependudukan secara *online*. Dalam tujuannya mentransformasi pelayanan kependudukan ke dalam pelayanan digital, Disdukcapil Kota Bekasi justru memperlihatkan sikap yang tidak konsisten sehingga memberikan dampak buruk terhadap *output* yang dihasilkan dari kebijakan itu sendiri. Hal ini memperlihatkan bahwasanya tujuan dan usaha tidak berbanding lurus, sebab tujuan yang semulanya adalah untuk mendigitalisasi pelayanan

nyatanya tidak didukung dengan upaya-upaya yang mampu mengoptimalisasi pelayanan digital itu sendiri. Disdukcapil Kota Bekasi justru malah berfokus untuk membuat inovasi-inovasi baru di bidang pelayanan manual dibanding melanjutkan serta memantapkan pelayanan digital sebagaimana yang sudah mereka niatkan sejak awal.

Hal tersebut pula yang menyebabkan kesungguhan Disdukcapil Kota Bekasi sendiri dalam mencapai tujuan kebijakan menjadi tidak ada. Akibatnya, pemakaian anggaran pun tidak berlangsung dengan efisien. Tidak pernah ada jadwal *maintenance* atau peremajaan aplikasi secara rutin tiap tahun, sehingga membuat sistem dan server aplikasi sering *down* atau tidak bisa diakses. Upaya sosialisasi dalam melakukan pemerataan akses guna menjangkau pengguna aplikasi sebanyak-banyaknya tidak berhasil. Serta banyak penyelesaian proses pelayanan cetak dokumen yang justru terlambat dari SOP yang tidak ditentukan.

Dalam hal ini diperlukan adanya kajian ulang yang mendalam pada kebijakan untuk bisa menempatkan *e-Open* ke posisi yang lebih ideal dan menjadi prioritas. Fundamental kebijakan yang mendukung dalam hal ini menjadi penting sebab birokrasi dan birokratnya tidak akan bisa bergerak tanpa dilandasi dengan peraturan. Apabila komitmen Disdukcapil Kota Bekasi dapat diikat dengan peraturan yang tegas untuk mulai melakukan transformasi pelayanan digital melalui aplikasi *e-Open* tentu dengan adanya sikap yang serius dan fokus, serta orientasi dari *stakeholder* yang sejalan dengan tujuan kebijakan, maka upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan

serta upaya-upaya untuk memperbaiki kekurangan-kekurangan akan secara otomatis terepresentasikan

4.2 Saran

Maka dari itu, diperlukan upaya perbaikan yang serius terhadap hal-hal yang menjadi kekurangan pada indikator-indikator yang telah diungkapkan oleh hasil evaluasi kebijakan pelayanan kependudukan berbasis aplikasi *e-Open* di Kota Bekasi yang di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Diperlukan adanya kajian ulang terhadap kebijakan yang mampu memberikan posisi yang secara tegas menempatkan aplikasi *e-Open* sebagai prioritas untuk dikembangkan guna memberikan pelayanan. Penting juga untuk mengambil langkah strategis untuk memperbaiki infrastruktur teknologi. Hal ini dapat dimulai dengan mengajukan anggaran khusus untuk kebijakan pelayanan melalui *e-Open*, sebab sejauh ini anggaran untuk pengimplementasian kebijakan masih ditarik dari anggaran untuk pelayanan pencatatan sipil, sehingga besaran dari anggaran sendiri kurang mencukupi kebutuhan optimalisasi aplikasi.
2. Diperlukan adanya pelatihan yang rutin dan berkelanjutan untuk memastikan setiap tenaga pelaksana memiliki ketangkasan dalam menyelesaikan pelayanan, serta meluruskan sekaligus menyamakan orientasi *stakeholder* terhadap pelayanan. Karena sejatinya dengan cara ini, kebijakan dapat menghasilkan

dampak yang positif dan signifikan dalam tujuannya meningkatkan kualitas layanan kependudukan di Kota Bekasi secara keseluruhan.

3. Pemanfaatan anggaran harus dilakukan secara efisien. Dalam hal ini diperlukan adanya kajian ulang terkait peraturan yang mengatur penggunaan anggaran untuk kebijakan pelayanan *e-Open*, sebab anggaran untuk kebijakan pelayanan *e-Open* justru lebih banyak digunakan untuk membayar tenaga pelaksana. Penting bagi *stakeholder* memiliki orientasi untuk mencapai hasil yang paling maksimal dari keterbatasan sumberdaya.
4. Diperlukan adanya kerjasama antara Disdukcapil Kota Bekasi dengan pihak ketiga untuk mengoptimalkan pelayanan lewat aplikasi *e-Open*. Kerjasama ini bisa dilakukan bersama pihak swasta maupun pihak instansi pemerintahan lain seperti kominfo. Tentu dalam hal ini kerjasama dengan pihak ketiga yang berpengalaman akan dapat membantu memastikan kualitas aplikasi dan proses pengadaan yang lebih transparan.