

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Inovasi E-Open pada pelayanan E-KTP yang rusak, hilang, perubahan data di Kelurahan Kayuringin Jaya sesuai dengan kerangka teori yang peneliti pakai yaitu tentang inovasi menurut Rogers 2008 yang meliputi indikator Keuntungan relatif (Relative Advantage), Kesesuaian (Compatibility), Kerumitan (Complexity), Kemungkinan di Coba (Triability), dan Kemudahan diamati (Observability), dapat disimpulkan bahwa:

1. Inovasi E-Open dalam Pelayanan E-KTP sudah memiliki keunggulan relatif yaitu:

a. Durasi Pelayanan Yang Singkat

pemrosesan hanya membutuhkan waktu kurang lebih 10 menit sampai terverifikasi, masyarakat dapat memproses pelayanan mandiri dari rumah menggunakan aplikasi yang bisa di unduh di playstore, Masyarakat hanya perlu datang ke Kantor Kelurahan untuk pengambilan hasil pelayanan E-KTP yang telah jadi yaitu dalam durasi 4 sampai 5 hari kerja

b. Sarana Prasarana Penunjang Inovasi

Sarana prasarana penunjang inovasi E-Open di kelurahan sudah cukup bagus dengan tersedianya dua petugas Admin E-Open yang bertugas dan Komptek sebagai penunjang pelayanan, tetapi masih terdapat masalah mengenai kurangnya petunjuk pelayanan atau setting layout yang tertera di kantor Kelurahan Kayuringin Jaya seperti petunjuk loket-loket dan belum tersedianya pendingin ruangan yang di sediakan di ruang pelayanan.

2. Inovasi E-Open untuk pelayanan E-KTP yang rusak, hilang atau perubahan data sudah terdapat Kesesuaian atau Compatibility yaitu telah memenuhi keinginan atau harapan masyarakat sebagai target sasaran yang berupa pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit. Pelayanan E-Open untuk pelayanan E-KTP yang rusak, hilang atau perubahan data telah memiliki prosedur yang mudah dengan proses hanya perlu meampirkan dokumen

pendukung didalam aplikasi pelayanan kemudian menunggu terverifikasi dan hasil jadi, sudah sesuai dnegan situasi dan kondisi pandemi dan telah sesuai mengikuti perkembangan teknologi. Dari inovasi pelayanan E-Open ini telah memenuhi indikator kesesuaian dengan situasi dan harapan masyarakat saat ini untuk mendapatkan pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit dan serta menghindari kontak pelayanan langsung dimasa pandemi.

3. Didalam Inovasi E-Open untuk pelayanan E-KTP yang rusak, hilang, pengubahan data tidak terdapat kerumitan atau Complexity, dalam inovasi ini terdapat kemudahan terkait mekanisme dan prosedur dan tata cara pelayanan, yaitu dalam pelayanan E-Open untuk pelayanan E-KTP masyarakat dapat melakukan secara mandiri dengan menggunakan aplikasi E-Open yang telah tersedia di playstore kemudian mengisi form dan lampiran dokumen yang dibutuhkan setelah itu menunggu terverifikasi dan menunggu hasil. Atau masyarakat yang memiliki kendala atau keterbatasan dalam pemakaian pengoperasian pelayanan E-Open dapat menemui admin E-Open yang bertugas di Kantor Kelurahan yang akan membantu masyarakat yang terkendala pelayanan E-Open. Namun masih terdapat permasalahan atau kendala tentang masyarakat yang mengeluhkan pelayanan aplikasi E-Open yang masih sering terjadi error sehingga menghambat masyarakat yang akan melakukan pelayanan menjadi terhambat.
4. Didalam inovasi E-Open telah melalui tahapan kemungkinan dicoba atau triability yang berupa sosialisasi atau penginformasian terkait keunggulan inovasi pelayanan E-Open yang dilakukan Dukcapil melalui media sosial, internet dan artikel dan lain lain terkait pelayanan administrasi kependudukan dimasa pandemi dapat dilakukan oleh masyarakat melalui kelurahan-kelurahan. Jikapun ada masyarakat yang belum mengetahui tentang pelayanan administrasi kependudukan melalui E-Open ketika masyarakat datang ke Kantor kelurahan Kayuringin Jaya mengajukan permohonan pelayanan maka pegawai Kelurahan akan langsung mengarahkan pemohon ke Admin E-Open yang bertugas untuk dibantu dan dipandu untuk mengurus permohonan pelayanannya melalui E-Open, seingga masyarakat tidak ada alasan tidak mengetahui pelayanan E-Open yang terdapat di Kelurahan.

5. Inovasi pelayanan E-KTP melalui E-Open dari indikator kemudahan diamati atau observability yang meliputi keterbukaan dan kemudahan di akses serta dapat diikuti perkembangannya oleh masyarakat yang menggunakan. Dengan diterapkannya inovasi pelayanan E-Open yang prosedurnya melakukan pelayanan mandiri secara garis besar maka Inovasi E-Open telah memenuhi kategori kemudahan untuk diamati dalam pelayanannya dan mudah di akses serta mudah diikuti perkembangannya sehingga tujuan pelayanan yang lebih baik, transparan mengenai proses hingga hasil inovasi.

Dari poin-poin kesimpulan di atas menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Publik di Masa Pandemi berupa pelayanan E-Open yaitu pelayanan E-KTP sejalan dengan teori yang dipakai oleh peneliti yang meliputi keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan di coba dan kemudahan diamati. Namun masih terdapat kendala yang di ungkapkan oleh beberapa masyarakat terkait aplikasi E-Open yang sering terjadi error hal itu dikarenakan server yang masih minim tidak seimbang dengan volume permohonan pelayanan masyarakat melalui E-Open yang tinggi, serta masalah rentang waktu penyelesaian penerbitan E-KTP baru yang masih terbilang lama yaitu 4-5 hari kerja , serta sarana prasarana pendukung pelayanan di Kelurahan Kayuringin Jaya belum memuaskan masyarakat.

5.2 Saran

Dari hasil Kesimpulan diatas maka peneliti dapat memberikan saran kepada Kelurahan dan Khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi selaku penggagas inovasi E-Open, sebagai berikut :

1. Pemerintah terkait khususnya Dukcapil Kota Bekasi sebagai penggagas inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang di lakukan di Kelurahan berupa Aplikasi E-Open harus meningkatkan lagi performa aplikasi tersebut sehingga masyarakat yang hendak melakukan pelayanan melalui E-Open dapat dengan mudah melakukan pelayanan administrasi kependudukannya secara mandiri tanpa ada hambatan-hambatan lagi.

2. Untuk Kantor Kelurahan Kayuringin Jaya agar menambahkan petunjuk mekanisme pelayanan di Kelurahan seperti keterangan loket-loket yang jelas dan pendingin ruangan di ruang pelayanan sehingga masyarakat yang datang hendak melakukan pelayanan langsung atau tatap muka merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh kelurahan.
3. Rentang waktu penyelesaian pelayanan E-KTP yang rusak, hilang atau pengubahan data agar dapat diselesaikan lebih cepat kurang dari 4 hari, sehingga sejalan dengan keunggulan-keunggulan yang ada didalam Inovasi E-Open

