

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Pada bagian akhir skripsi ini, peneliti akan menjelaskan beberapa kesimpulan yang dapat diambil dan juga rekomendasi berdasarkan hasil temuan penelitian. Adapun berdasarkan hasil penelitian yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya peneliti menyimpulkan bahwa:

Upaya pemerintah dalam mengeluarkan Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi sudah dilakukan dengan baik tetapi belum berjalan dengan maksimal. Hal tersebut dilihat dari hasil penelitian yang sudah dilakukan dengan menggunakan 5 (lima) indikator atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers ialah:

Indikator pertama keuntungan relatif, komunikasi antara masyarakat dan dibuat sesuai kebutuhan masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, pengaduan teks yang dilakukan masyarakat akan langsung dimonitoring oleh Bupati dan ditindak lanjuti oleh Perangkat Daerah terkait sehingga menjadi lebih cepat dan tepat, jika masyarakat dalam keadaan darurat/bencana dapat menghubungi ke *Call Center* 112 yang akan terkoneksi ke Dinas yang dibutuhkan, aplikasi BEBUNGE dibangun dan dijadikan sebagai portal utama Kabupaten Bekasi. Indikator kedua kesesuaian, aplikasi BEBUNGE dilakukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Bekasi, dan aplikasi BEBUNGE juga memiliki kesesuaian dengan aplikasi SPAN

LAPOR milik Pemerintah Pusat karena aplikasi BEBUNGE dibuat dengan mengadopsi dari aplikasi SPAN LAPOR milik Pemerintah Pusat yang dilakukan sesuai aturan dan kaidah yang berlaku. Indikator ketiga kerumitan, tingkat kerumitan dalam inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Bebungge sangat rendah karena *user interface* yang digunakan sudah cukup mudah bagi masyarakat dan sudah dibuat dengan sesederhana mungkin. Jika dilihat dalam pelaksanaan inovasi melalui aplikasi Bebungge ini terdapat kendala yaitu keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dalam pengembangan aplikasi. Indikator keempat kemungkinan dicoba, inovasi pelayanan publik melalui aplikasi BEBUNGE sudah dilakukan ujicoba dan pengembangan aplikasi pada tahun 2019 dan tahun 2020 oleh pegawai DISKOMINFOSANTIK Kabupaten Bekasi dan instansi terkait lainnya. Dan aplikasi BEBUNGE ditetapkan pada tahun 2021 dengan keluarnya Surat Keputusan Kepala Dinas Nomor 1914 Tahun 2021 tentang Penetapan Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE). Indikator kelima kemudahan diamati, aplikasi BEBUNGE adalah salah satu aplikasi yang mudah diamati dan mudah digunakan oleh seluruh masyarakat.

Faktor pendukung yang mempengaruhi Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi yaitu: dengan melihat kebutuhan masyarakat saat ini yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan melalui teks maupun *Call Center 112* jika dalam keadaan darurat; aplikasi BEBUNGE dijadikan sebagai Portal Aplikasi Utama Kabupaten

Bekasi (Portal Satu Pintu); sarana dan prasarana sudah memadai; Mencegah penularan Covid-19 yang terjadi pada tahun 2019 lalu.

Adapun Faktor penghambat yang mempengaruhi Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) di Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi yaitu: kurangnya sosialisasi; penanganan pengaduan cukup memakan waktu lama; kurangnya anggaran instansi Daerah dalam menangani pengaduan.

Dan berdasarkan hasil penelitian terkait persepsi masyarakat, hal yang ditemukan bahwa dengan adanya inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) menghadirkan kesan baik dan dapat diterima oleh masyarakat. Tetapi sampai detik ini sosialisasi yang dilakukan oleh DISKOMINFOSANTIK Kabupaten Bekasi belum merata ke seluruh lapisan masyarakat Kabupaten Bekasi sehingga keuntungan yang terdapat dalam aplikasi BEBUNGE belum dirasakan oleh masyarakat.

5.2. Rekomendasi

Penulis menyampaikan rekomendasi yang dirumuskan dan disimpulkan kepada pihak-pihak yang dianggap memiliki kepentingan dengan hasil penelitian ini. Adapun rekomendasi yang penulis sajikan terbagi menjadi dua bagian, yaitu rekomendasi yang bersifat akademik dan rekomendasi yang bersifat praktis, sebagai berikut:

5.2.1. Rekomendasi Akademik

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti bermaksud untuk memberikan rekomendasi bagi peneliti selanjutnya, diantaranya yaitu:

1. Hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk menambah keilmuan khususnya Ilmu Administrasi Negara terkait inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) yang dapat bermanfaat bagi masyarakat dalam memahami aplikasi tersebut.
2. Peneliti mengharapkan agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian serupa atau melakukan penelitian lanjutan atas topik yang sama, serta peneliti lain dapat mengadakan penelitian lanjutan dengan menggunakan metodologi dan teori-teori yang berbeda sebagai upaya untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal.
3. Bagi Mahasiswa Universitas Islam “45” Bekasi agar dapat menjadi sebuah pembelajaran ilmu mengenai inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) khususnya bagi masyarakat Kabupaten Bekasi.
4. Bagi Universitas Islam “45” Bekasi semoga dengan hasil penelitian ini menghasilkan sebuah khazanah Ilmu Administrasi Negara yang dapat bermanfaat untuk orang banyak terutama bagi mahasiswa dan para dosen agar dapat melakukan penelitian yang lebih baik untuk kedepannya khususnya inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE).

5.2.2. Rekomendasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti bermaksud untuk memberikan rekomendasi atau saran bagi lembaga atau instansi dengan harapan bisa bermanfaat bagi lembaga tersebut yakni sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan sosialisasi secara merata kepada seluruh masyarakat Kabupaten Bekasi agar masyarakat dapat mengetahui dan menikmati keuntungan dan kelebihan yang dimiliki oleh Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE)
2. Perlu dilakukan pengembangan terhadap Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE) agar berjalan dengan maksimal dalam menangani pengaduan yang sudah diajukan oleh masyarakat Kabupaten Bekasi serta mampu menjadikan aplikasi yang terintegrasi.
3. Perlu dilakukan pengawasan dan evaluasi secara rutin oleh pihak Dinas Komunikasi, Informatika, Persandian & Statistik Kabupaten Bekasi terhadap pengelolaan Aplikasi Bekasi Nyambung Bae (BEBUNGE).