

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis mengenai Inovasi pelayanan pengaduan Masyarakat melalui Aplikasi Bebunge di Kabupaten Bekasi dengan menggunakan teori Atribut Inovasi dari Rogers dalam suwarno (2008) dengan 5 Atribut keberhasilan di dalamnya dapat disimpulkan bahwa inovasi aplikasi BEBUNGE ini dapat dikatakan sudah berjalan, namun belum maksimal hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator yang telah peneliti lakukan penelitian menggunakan teori inovasi.

6.1.1 *Relative Advantages (Keuntungan Relative)*, Dalam atribut ini aplikasi BEBUNGE memiliki keuntungan pada pelaksanaannya yang terdiri atas pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik, sebagai alat komunikasi pemerintah dengan masyarakat, dan sebagai bahan evaluasi untuk pemerintah Kabupaten Bekasi.

6.1.2 *Compatibility (Kesesuaian)*, Dalam atribut ini aplikasi BEBUNGE tetap menjadikan aplikasi sebelumnya sebagai acuan untuk pelaksanaan pada pengaduan saat ini yang terdiri atas teknis, fitur-fitur yang ada, tata cara pengaduan, serta pada sumber daya yang di butuhkan pada pelaksanaan.

6.1.3 *Complexity (Kerumitan)*, Dalam atribut ini aplikasi BEBUNGE memiliki sebuah kerumitan sebagai aplikasi baru, dan kerumitan pula di temukan pada teknis yaitu seperti pemahaman terkait dengan fitur-fitur yang ada, hanya bisa digunakan oleh pengguna android saja tidak bisa digunakan oleh pemilik Iphone, serta pada pengisian biodata dan gambar yang dilakukan ketika akan melakukan pengaduan di tempat kejadian.

6.1.4 *Triability (Kemungkinan dicoba)*, Dalam atribut ini, aplikasi BEBUNGE telah dilakukan uji coba dan telah dilakukannya sosialisasi. Namun sosialisasi yang dilakukan masih sangat terbatas dan hanya sosialisasi pada media sosial saja. Dan belum adanya sosialisasi terkait dengan fungsi dan tata cara penggunaan fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi BEBUNGE.

5.1.5 Observability (Kemudahan diamati), Dalam atribut ini, terkait mekanisme, walaupun dalam perjalanannya masih adanya terkiat dengan pengaduan yang belum di tindak lanjuti. Dan dalam hal privasi terkait dengan pengaduan yang di adukan dapat di katakan sangat terjaga keprivasiannya.

5.1.6 Faktor Pendukung : Yaitu Programmer, Admin tiap OPD, serta Infrastruktur jaringan dan Infrastruktur lainnya seperti Komputer, laptop yang bisa dijadikan sebagai alat bantu dalam pelaksanaan inovasi pengaduan ini.

5.1.7 Faktor Penghambat : Yang menjadi faktor penghambat dalam penerapan inovasi ini yaitu membutuhkannya tenaga ahli yang memahami terkait bidang aplikasi serta membutuhkannya keseriusan dari tiap admin atau operator yang ada di tiap OPD yang ada di Kabupaten Bekasi.

6.2 Saran

Dari permasalahan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan saran kepada pemerintah Kabupaten Bekasi dan khususnya Diskominfosantik Kabupaten Bekasi antara lain :

1. Berdasarkan hasil penelitian pelaksanaan inovasi pengaduan masyarakat masih kurangnya sosialisasi terkait aplikasi dan fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi, maka dari itu perlu dilakukannya sosialisasi tidak hanya menggunakan media sosial saja melainkan menggunakan sosialisasi dengan banner atau poster yang di pasang di tempat-tempat yang sering dilalui masyarakat, seperti di tiap-tiap Kecamatan dan jalan raya.
2. Berdasarkan hasil penelitian pelaksanaan inovasi pengaduan masyarakat masih kurangnya kegiatan pelatihan dan pembinaan terkait dengan pemahaman aplikasi BEBUNGE untuk operator tiap-tiap OPD di Kabupaten Bekasi. Dan menempatkan sumber daya manusia yang mahir dalam pengelolaan aplikasi.
3. Berdasarkan hasil penelitian, perlu dilakukannya pemberian sanksi ke tiap-tiap OPD yang belum menindaklanjuti laporan pengaduan.