

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran atribut inovasi dalam penerapan aplikasi LAGU di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru secara garis besar sudah berjalan meskipun ada kekurangan. Adapun penjelasan masing-masing tahapan sebagai berikut:
 - a. Implementasi aplikasi LAGU telah menunjukkan keuntungan relatif yang jelas, terutama dalam mempercepat proses pelayanan. Masyarakat tidak lagi perlu mengantre secara fisik karena sistem antrian daring memungkinkan pengajuan layanan secara lebih efisien. Selain itu, masyarakat dapat melakukan pengajuan dokumen kapan saja selama 24 jam, yang menunjukkan bahwa aplikasi ini memberikan nilai tambah dibandingkan metode manual sebelumnya. Dari segi ketercobaan, aplikasi LAGU telah melalui tahap uji coba yang melibatkan pelatihan intensif bagi petugas Disdukcapil. Proses ini memungkinkan identifikasi masalah teknis sebelum aplikasi diluncurkan secara luas, sekaligus memastikan kesiapan petugas

dalam memberikan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi LAGU memiliki proses uji coba yang terukur sebelum diterapkan sepenuhnya. Keterlihatan dari implementasi aplikasi ini juga terlihat nyata melalui tingginya antusiasme masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan dari kuota pengajuan pelayanan harian yang selalu habis dalam waktu singkat. Cepatnya habis kuota setiap hari menunjukkan bahwa masyarakat melihat dan merasakan manfaat langsung dari penggunaan aplikasi ini.

- b. Meskipun telah menunjukkan banyak kemajuan, beberapa atribut inovasi belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Dalam aspek kesesuaian, aplikasi LAGU memang relevan dengan kebutuhan masyarakat modern yang menginginkan pelayanan serba digital. Namun, secara fungsional, masih terdapat kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dan fitur yang disediakan. Misalnya, tidak adanya fitur riwayat pengajuan langsung di aplikasi menyebabkan masyarakat bingung dalam memantau status pengajuan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan layanan yang lebih transparan dan informatif. Selain itu, dari sisi kerumitan, penggunaan aplikasi ini masih menjadi hambatan bagi sebagian masyarakat, terutama mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi.

Kompleksitas dalam penggunaan aplikasi terlihat dari keluhan masyarakat yang bingung saat memeriksa status permohonan, yang hanya diinformasikan melalui email tanpa pemberitahuan langsung di aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi LAGU masih memiliki tingkat kerumitan yang tinggi, terutama dalam hal antarmuka pengguna (user interface).

2. Faktor penghambat yang berkontribusi dalam penerapan aplikasi LAGU Disdukcapil Kota Pekanbaru dirasakan baik oleh petugas maupun masyarakat. Adapun rinciannya sebagai berikut:

- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru masih bergantung dengan Diskominfo terkait penyediaan jaringan, hal ini membuat aplikasi LAGU dapat beroperasi apabila kedua sistem tersebut bekerja dengan semestinya. Apabila salah satu sistem sedang *down*, maka aplikasi LAGU tidak dapat dioperasikan.
- b. Masih ditemukannya kurangnya sosialisasi dan literasi digital, meskipun antusiasme masyarakat terhadap aplikasi LAGU cukup tinggi, masih ada sebagian masyarakat yang tidak mengetahui keberadaan aplikasi ini hingga mereka melakukan kunjungan langsung untuk mengajukan pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya keterbatasan dalam sosialisasi yang dapat berdampak pada kurangnya literasi digital masyarakat.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan terkait analisis atribut inovasi aplikasi LAGU di Disdukcapil Kota Pekanbaru, maka penelitian ini merekomendasikan beberapa saran, antara lain:

1. Dalam meningkatkan peran atribut inovasi aplikasi LAGU di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru yang masih belum sepenuhnya sesuai, terdapat beberapa rekomendasi yang diberikan, yaitu:
 - a. Untuk meningkatkan kesesuaian aplikasi LAGU dengan kebutuhan masyarakat, Konsultan IT Programmer Disdukcapil Kota Pekanbaru perlu melakukan pengembangan fitur tambahan, seperti fitur riwayat pengajuan yang memungkinkan masyarakat memantau status permohonan secara langsung di aplikasi. Pemberitahuan otomatis (push notification) yang memberikan informasi penting, seperti konfirmasi pengajuan atau jadwal pengambilan dokumen. Selain itu, perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala untuk mengukur apakah aplikasi ini sudah benar-benar menjawab kebutuhan pengguna.
 - b. Untuk mengurangi kerumitan dalam penggunaan aplikasi, Konsultan IT Programmer disarankan melakukan penyederhaan proses penguploadan berkas agar lebih ramah bagi masyarakat awam dan lansia, penyediaan video tutorial, panduan langkah-langkah, dan FAQ langsung di dalam aplikasi, sosialisasi intensif melalui media sosial, layanan publik, dan

kerja sama dengan kelurahan untuk membantu masyarakat yang kurang paham teknologi.

2. Dalam mengurangi faktor penghambat penerapan aplikasi LAGU di Disdukcapil Kota Pekanbaru, terdapat beberapa rekomendasi yang diberikan, yaitu:

- a. Perlu dilakukan koordinasi lintas instansi terutama Diskominfo selaku instansi yang bekerja sama dengan Disdukcapil Kota Pekanbaru dalam pengembangan teknologi dan peningkatan infrastruktur. Kepala Bidang Pemanfaatan dan dan Inovasi Pelayanan Disdukcapil Kota Pekanbaru harus membentuk tim evaluasi internal yang bertugas memantau implementasi aplikasi LAGU, dan Kabid Disdukcapil Kota Pekanbaru dapat memberikan program pelatihan SDM untuk menghadapi perkembangan aplikasi dan permintaan masyarakat yang semakin dinamis.
- b. Perlu dilakukan penyebaran media informasi lebih masif untuk aplikasi LAGU, Kepala Bidang Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan dapat memberikan pelatihan kepada Bagian Sosial Media Disdukcapil Kota Pekanbaru untuk memberikan informasi yang lebih informatif kepada masyarakat di berbagai saluran media dengan infografis menarik dan mudah dipahami.