

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 Kesimpulan

- 1) Berdasarkan hasil penelitian, inovasi aplikasi RINGKES pada DPMPTSP Kota Surakarta cukup memenuhi atribut inovasi menurut Rogers, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Pada atribut *relative advantage*, inovasi aplikasi RINGKES memberikan manfaat berupa peningkatan efisiensi pelayanan, penghematan waktu, serta pengurangan biaya transportasi karena masyarakat dapat mengambil antrean secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor. Pada atribut *compatibility*, inovasi ini telah sesuai dengan standar pelayanan dan SOP yang berlaku serta merupakan pengembangan dari sistem antrean manual menjadi pelayanan berbasis digital tanpa mengubah substansi pelayanan. Pada atribut *complexity*, meskipun sebagian kecil masyarakat masih mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan aplikasi akibat perbedaan kemampuan literasi digital, inovasi ini tetap mampu memberikan kemudahan dan efektivitas pelayanan. Selanjutnya, pada atribut *trialability*, aplikasi RINGKES telah melalui proses uji coba sebelum diterapkan secara luas sehingga kelayakan dan manfaatnya dapat diketahui terlebih dahulu. Adapun pada atribut *observability*, manfaat inovasi dapat diamati secara langsung melalui kemudahan pengambilan antrean, pelayanan yang lebih praktis, serta meningkatnya efisiensi pelayanan bagi masyarakat. Dengan

demikian, inovasi aplikasi RINGKES dapat dinyatakan telah memenuhi atribut inovasi menurut Rogers sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital di DPMPTSP Kota Surakarta.

- 2) Berdasarkan hasil penelitian, faktor yang mendukung inovasi aplikasi RINGKES pada DPMPTSP Kota Surakarta meliputi dukungan stakeholder dalam pengembangan dan pelaksanaan inovasi, budaya organisasi yang mendorong pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik, serta sumber daya manusia yang memiliki kompetensi untuk mengoperasikan dan mengelola aplikasi. Adapun faktor penghambat yang ditemukan meliputi keterbatasan infrastruktur sistem yang menyebabkan kendala pada saat penggunaan aplikasi, ketergantungan terhadap sumber daya manusia tertentu dalam pengelolaan sistem, serta perbedaan kemampuan literasi digital masyarakat yang mengakibatkan sebagian pengguna masih mengalami kesulitan dalam memanfaatkan aplikasi RINGKES secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kualitas infrastruktur sistem serta penguatan sosialisasi kepada masyarakat agar inovasi aplikasi RINGKES dapat dimanfaatkan secara lebih luas dan efektif

## 4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai inovasi aplikasi RINGKES pada DPMPTSP Kota Surakarta, terdapat beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya pengembangan dan peningkatan kualitas inovasi pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. DPMPTSP Kota Surakarta diharapkan dapat mempertahankan dan terus mengembangkan inovasi aplikasi RINGKES dengan tetap memperhatikan pemenuhan atribut inovasi menurut Rogers, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*, sehingga manfaat inovasi dapat dirasakan secara berkelanjutan oleh masyarakat..
2. DPMPTSP Kota Surakarta diharapkan dapat meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai penggunaan aplikasi RINGKES kepada masyarakat melalui berbagai media informasi serta pendampingan dalam pelayanan. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi sehingga inovasi aplikasi RINGKES dapat dimanfaatkan secara lebih luas dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.