

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, pada bagian ini peneliti akan menyajikan hasil kesimpulan mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” (*Religius, Adaptable, Great, Educated, Modern*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang yang mengacu pada karakteristik inovasi pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

4.1.2 Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi “RAGEM” (*Religius, Adaptable, Great, Educated, Modern*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang yang Mengacu pada Karakteristik Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi aplikasi “RAGEM” dapat dilihat pelaksanaannya dari karakteristik inovasi yaitu *relative advantage* atau keuntungan relatif, *compability* atau kesesuaian, *complexity* atau kerumitan, *triability* atau kemungkinan dicoba dan *observability* atau kemudahan diamati.

4.1.2.1 *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif dari Inovasi Layanan Aplikasi “RAGEM”

Keuntungan relatif suatu inovasi dapat dilihat berdasarkan nilai lebih, manfaat, dan kepuasan yang menunjang pelaksanaan inovasi aplikasi “RAGEM”. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penggunaan inovasi aplikasi “RAGEM” sudah dikatakan optimal karena memiliki nilai lebih untuk masyarakat yaitu dengan adanya inovasi aplikasi “RAGEM” pelayanan publik

lebih efektif dan efisien serta nilai lebih untuk Diskominfo Kota Serang yaitu dapat memajukan Kota Serang untuk lebih dikenal melalui inovasinya terutama sebagai penunjang *smart city* di Kota Serang. Kemudian aplikasi “RAGEM” memberikan manfaat bagi Dinas, Kota maupun masyarakat Kota Serang dalam menggunakan aplikasi “RAGEM” bisa mengakses berbagai layanan publik kapanpun dan di mana mereka berada. Selain itu, masyarakat merasa senang dan puas karena pelayanan menjadi lebih mudah dan terjangkau juga memberikan kepuasan bagi Kota Serang dengan adanya inovasi aplikasi “RAGEM” ini memudahkan masyarakat karena tidak harus mengeluarkan banyak waktu dan biaya dalam mengurus layanan publik di Kota Serang sesuai kebutuhan mereka masing-masing.

4.1.2.2 *Compability* atau Kesesuaian dari Inovasi Layanan Aplikasi “RAGEM”

Tingkat kesesuaian dari inovasi aplikasi “RAGEM” di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang meliputi latar belakang dari adanya keluhan masyarakat, dilihat dari kesesuaian sarana dan prasarana penunjang aplikasi “RAGEM” sudah cukup memadai, jika dilihat dari kesesuaian dengan pengalaman lalu pelaksanaan aplikasi “RAGEM” tidak serta merta meninggalkan sistem yang terdahulu, dan kesesuaian dengan kebutuhan penerima tentunya dikembangkan dengan beragam fitur layanan sehingga mempermudah masyarakat dalam mengakses di mana saja secara *online*.

4.1.2.3 Complexity atau Kerumitan dari Inovasi Layanan Aplikasi “RAGEM”

Kerumitan merupakan suatu konsekuensi dari sifat kebaruan yang melekat di dalam sebuah inovasi, kerumitan dalam suatu inovasi dapat dilihat dari kendala atau permasalahan dan pembaharuan. Kendala atau permasalahan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” yaitu keterlambatan dalam menanggapi laporan yang masuk, jaringan internet yang kadang lambat dikarenakan adanya faktor lain dan sumber daya manusia yang ada masih kurang memadai, sehingga kinerja pegawai menjadi kurang maksimal.

4.1.2.4 Triability atau Kemungkinan Dicoba Inovasi Layanan Aplikasi “RAGEM”

Inovasi aplikasi “RAGEM” di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang dilakukan tanpa proses uji coba publik, tetapi percobaan sekaligus langsung dijalankan. Namun, suatu inovasi tidak dapat serta merta dijalankan begitu saja harus melalui proses pengenalan kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi dengan media cetak yaitu melalui surat resmi yang diberikan kepada Kota Serang, selain itu melalui pamflet, brosur *leaflet* yang dibagikan kepada masyarakat di setiap *event* yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Serang dan terakhir melalui media sosial yaitu seperti instagram sebagai sosialisai aplikasi “RAGEM” yang digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang.

4.1.2.5 *Observability* atau Kemudahan Diamati Inovasi Layanan Aplikasi “RAGEM”

Kemudahan diamati dalam pelaksanaan inovasi aplikasi “RAGEM” cukup mudah. Di mana masyarakat dapat men-*download* aplikasi “RAGEM” pada *google play store* melalui *smartphone* sudah bisa mengakses berbagai fitur yang ada di dalamnya.

4.1.3 Faktor Penghambat dan Pendorong Inovasi Pelayanan Publik melalui Aplikasi “RAGEM” (*Religius, Adaptable, Great, Educated, Modern*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang

4.1.3.1 Faktor Pendorong

Pada pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang terdapat beberapa faktor yang dapat mendorong tercapainya keberhasilan inovasi aplikasi “RAGEM” yaitu:

1. Pelaksanaan inovasi aplikasi “RAGEM” tampaknya belum berjalan begitu mulus beberapa kendala masih dihadapi seperti permasalahan jaringan, terbatasnya jumlah SDM, sarana dan prasarana serta ketersediaan anggaran untuk inovasi. Kendala-kendala tersebut terus diupayakan oleh Diskominfo untuk diperbaiki agar proses pelayanan menjadi lebih baik lagi.
2. Menerapkan budaya disiplin di lingkungan organisasi merupakan salah satu upaya Diskominfo Kota Serang untuk membentuk dan melatih

pegawai melakukan pekerjaan menjadi lebih baik sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.

3. Memberikan pelatihan kepada pegawai untuk meningkatkan keterampilannya.
4. Memberi insentif untuk pegawai yang bekerja lembur

4.1.3.2 Faktor Penghambat

Kemudian berikut ini merupakan faktor yang dapat menghambat pelaksanaan inovasi aplikasi “RAGEM” yaitu:

1. Pelaksanaan inovasi aplikasi “RAGEM” tampaknya belum berjalan begitu mulus beberapa kendala masih dihadapi seperti permasalahan jaringan, terbatasnya jumlah SDM, sarana dan prasarana serta ketersediaan anggaran untuk inovasi. Kendala-kendala tersebut terus diupayakan oleh Diskominfo Kota Serang untuk diperbaiki agar proses pelayanan menjadi lebih baik lagi
2. Indisipliner pada pegawai dapat menjadi salah satu penghambat keberhasilan pelaksanaan inovasi aplikasi “RAGEM” .
3. Jumlah Sumber Daya Manusia di Diskominfo masih kekurangan sehingga pelaksanaan tugas menjadi kurang maksimal.

4.2 Saran

Berdasarkan penelitian mengenai inovasi pelayanan publik melalui aplikasi “RAGEM” (*Religius, Adaptable, Great, Educated, Modern*) di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang yang telah peneliti lakukan di lapangan,

untuk mengoptimalkan pengelolaan “RAGEM” peneliti menyampaikan saran sebagai berikut:

1. Dalam rangka meningkatkan kesadaran pengguna akan pentingnya *feedback*, disarankan untuk melakukan sosialisasi aktif mengenai “RAGEM” secara menyeluruh.
2. Kualitas internet di lingkungan Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang perlu ditunjang dengan infrastruktur listrik yang baik, maka diperlukan untuk memberikan pembenahan dalam kualitas infrastruktur listrik di lingkungan Kantor Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Serang.
3. Demi menjaga kinerja “RAGEM” sebagai suatu aplikasi, disarankan pihak pengelola untuk melakukan pemeliharaan rutin pada aplikasi “RAGEM”.
4. Dalam meningkatkan pengetahuan petugas verifikator terhadap ruang lingkup pemerintahan, disarankan untuk mengadakan pelatihan khusus bagi petugas verifikator “RAGEM” dan admin pada setiap Perangkat Daerah.
5. Untuk menjaga standar kualitas penanganan pengaduan di fitur rabeg yang ada di dalam aplikasi “RAGEM”, disarankan untuk membentuk Tim Pengawas Tindak Lanjut Penanganan untuk mengawasi penanganan pengaduan oleh Perangkat Daerah di Kota Serang.