

BAB IV PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Peneliti menarik beberapa kesimpulan berdasarkan pada analisis dalam penelitian “Atribut Inovasi Layanan Administrasi Melalui SI D’nOK di Kota Semarang” yakni:

1) Atribut Inovasi Layanan Administrasi Melalui SI D’nOK

a. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Pelayanan yang diberikan melalui SI D’nOK memberikan keuntungan relatif yang dapat ditinjau dari segi ekonomi yakni Dispendukcapil Kota Semarang tidak perlu mengeluarkan anggaran berlebih dalam penggunaan aplikasi serta masyarakat dapat menghemat pengeluaran. Inovasi SI D’nOK juga memberikan kenyamanan bagi pegawai dalam hal pengarsipan data. Selain itu dalam segi status sosial atau *prestise* bagi masyarakat ada perubahan status sosial lebih baik dan dapat menjadi percontohan bagi daerah lainnya dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi ini juga memberikan kepuasan bagi masyarakat dengan adanya *survey* indeks kepuasan masyarakat yang dinilai cukup baik.

b. *Compability* (Kesesuaian)

Inovasi melalui aplikasi SI D’nOK sampai saat ini sudah sejalan dengan adanya nilai & norma yang berkembang di tengah masyarakat. Selain itu sebagian besar masyarakat merasa terbantu dengan keberadaan aplikasi ini karena proses pelayanan administrasi hanya memerlukan waktu yang singkat dan tidak berbelit-belit. Berkaitan dengan kesesuaian dengan pengalaman sebelumnya, ialah

perubahan sistem pelayanan yang semula dilakukan secara *offline* kini dapat diakses melalui aplikasi. Inovasi berbasis aplikasi seperti SI D'nOK di Kota Semarang sejauh ini cukup menjawab kebutuhan masyarakat, tetapi masih perlu dilakukan pengembangan pada fitur-fitur yang tersedia.

c. Complexity (Kerumitan)

Inovasi SI D'nOK dapat dikatakan masih ditemukan beberapa kerumitan seperti misalnya kurangnya pemahaman masyarakat tentang keberadaan aplikasi ini dikarenakan adanya perbedaan gap generasi dan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh petugas. Selain itu, kerumitan lain yang ditemukan berkaitan dengan keterbatasan SDM (Sumber Daya Manusia) yang menggunakan fasilitas *online* untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan. Pada pelaksanaannya pun aplikasi SI D'nOK masih mengalami kendala seperti server yang sering mengalami *down* dan tidak tersedianya fitur *reset password* bagi pengguna aplikasi. Beberapa kendala ini berusaha untuk diatasi dengan terus melakukan pembekalan atau bimbingan teknis serta merancang pengembangan inovasi agar mampu beradaptasi di era globalisasi yang begitu cepat saat ini.

d. Triability (Kemungkinan Dicoba)

Inovasi berbasis aplikasi seperti SI D'nOK sudah memiliki atribut kemungkinan dicoba. Uji coba yang secara rutin dilakukan baik oleh Dispendukcapil Kota Semarang maupun pihak lain seperti Diskominfo Kota Semarang. Adanya uji coba ini juga didukung dengan dilakukannya penyebaran informasi melalui media sosial untuk memperkenalkan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi SI D'nOK.

e. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Upaya menyebarkan informasi tentang aplikasi SI D'nOK, Disediakan Kota Semarang dan Pemerintah Kota Semarang menggunakan media sosial secara besar-besaran. Hal ini menunjukkan peningkatan partisipasi masyarakat dan kualitas pelayanan publik di Kota Semarang bersamaan dengan peran serta aktor lain yang terlibat.

2) Faktor Penghambat Inovasi Layanan Administrasi Melalui SI D'nOK

a. Keengganan menutup program yang gagal

Disediakan Kota Semarang tidak memiliki program yang gagal sebelum dikeluarkannya inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi seperti SI D'nOK. Namun, perubahan yang terjadi yakni sistem aplikasi ini dilaksanakan dengan adanya pengembangan secara bertahap dengan menyesuaikan anggaran yang tersedia dan kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi setiap waktu.

b. Budaya *risk aversion*

Keberadaan aplikasi SI D'nOK tentunya memiliki risiko yang tinggi. Hal ini dipengaruhi oleh masih kurangnya upaya yang dilakukan oleh pejabat setempat untuk mempertahankan aplikasi ini. Selain itu, hal yang menjadi sorotan penting tidak lain adalah rendahnya sosialisasi sehingga masyarakat yang mengetahui keberadaan aplikasi ini pun dengan kemudahan yang ditawarkan tidak banyak.

c. Ketergantungan berlebihan terhadap *high performer*

Keberadaan aplikasi seperti SI D'nOK memiliki ketergantungan terhadap pihak ketiga yakni Diskominfo Kota Semarang untuk melakukan optimalisasi jaringan dan diseminasi informasi kepada OPD. Hal ini menjadi sorotan utama dari pihak Dispdukcapil karena masih ditemukannya laporan pengaduan dari masyarakat berkaitan dengan sistem aplikasi SI D'nOK yang sering mengalami *error*. Selain itu masih ditemukan adanya kecenderungan kolaborasi dengan pihak lain yang memberikan pengaruh pada proses inovasi pelayanan yang dapat memberikan kesalahpahaman dalam proses penanganan permasalahan publik.

d. Teknologi ada, namun terhambat budaya dan penataan organisasi

Adanya hambatan budaya organisasi dan kurangnya kelengkapan teknologi menjadi penghambat dalam proses inovasi berbasis aplikasi seperti SI D'nOK. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sudah dilengkapi dengan teknologi dan sarana prasarana yang tergolong cukup, namun ketersediaan SDM yang dimiliki oleh Dispendukcapil Kota Semarang masih terbatas. Selain itu, perlu adanya pembenahan dalam hal sarana prasarana berupa komputer dan printer pada bagian depan kantor untuk memudahkan pemohon yang terkendala tidak memiliki *smartphone* atau perangkat lain untuk mengakses aplikasi SI D'nOK.

e. Ketidakmampuan dalam menghadapi risiko perubahan

Adanya sistem pelayanan publik berbasis aplikasi seperti SI D'nOK yang menggunakan teknologi informasi pasti memiliki risiko perubahan. Selain itu, para pegawai yang tergolong antusias dengan keberadaan sistem yang ada karena dapat meringankan pekerjaan, namun masih mengalami keterbatasan dalam mengatasi aduan yang dilayangkan oleh masyarakat. Hal ini tidak terlepas dengan adanya

bimbingan teknis dan pelatihan yang diberikan secara rutin kepada pegawai Dispendukcapil Kota Semarang.

f. Kesesuaian nilai

Nilai atau *value* yang mendasari minat para pengguna untuk mengakses aplikasi SI D'nOK yang berasal dari nilai yang menempel pada produk ini yakni kenyamanan dalam penggunaannya, kemudahan dalam penggunaan, keuntungan hemat biaya, serta waktu tempuh perjalanan. Selain itu, nilai yang tidak menempel pada produk inovasi adalah *prestise* yang ditawarkan sebagai masyarakat yang sudah melek teknologi dan canggih dalam mengoperasikan aplikasi SI D'nOK. Nilai ini mendorong minat masyarakat untuk terus mencoba menggunakan aplikasi ini di masa mendatang.

4.2. Saran

Adapun saran yang dirumuskan oleh peneliti pada penelitian “Atribut Inovasi Layanan Administrasi Melalui SI D'nOK di Kota Semarang” yaitu:

- 1) Melakukan peningkatan terkait dengan responsivitas layanan aduan SI D'nOK dengan memperjelas alur SOP (Standar Operasional Prosedur) Pengaduan bagi masyarakat.
- 2) Melakukan kerjasama dengan Perguruan Tinggi di Kota Semarang dengan melibatkan peran aktif mahasiswa/i di Kota Semarang melalui magang maupun pelatihan.
- 3) Melakukan penambahan media sosialisasi seperti spanduk, baliho, serta *booklet* di sekitar kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Semarang serta TPDK (Tempat Perekaman Data Kependudukan) setiap kecamatan di Kota Semarang.

Kesimpulan dan saran dalam penelitian ini secara sederhana dapat ditelaah melalui tabel di bawah ini:

Tabel 12 - Determinan Kesimpulan, Hasil Temuan, dan Saran

No	Kesimpulan	Hasil Temuan	Saran
Atribut Inovasi Layanan SI D'nOK			
1.	<i>Relative Advantage</i>	a) Menghemat biaya b) Adanya kemudahan dalam penyimpanan data bagi pengelola c) Aplikasi turut mendukung terciptanya transformasi digital	1) Melakukan peningkatan terkait dengan responsivitas layanan aduan SI D'nOK dengan memperjelas alur SOP (Standar Operasional Prosedur) Pengaduan bagi masyarakat.
2.	<i>Compability</i>	a) Sudah berjalan sesuai standar dan nilai yang berkembang di masyarakat b) Masih memerlukan penambahan fitur pada aplikasi	2) Melakukan kerjasama dengan Perguruan Tinggi di Kota Semarang dengan melibatkan peran aktif mahasiswa/i di Kota Semarang melalui magang maupun pelatihan.
3.	<i>Complexity</i>	a) Permasalahan jaringan b) Tidak adanya fitur reset password c) Terbatasnya SDM yang menggunakan aplikasi	3) Melakukan penambahan media sosialisasi seperti spanduk, baliho, serta <i>booklet</i> di sekitar kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang serta TPDK (Tempat Perekaman Data
4.	<i>Triability</i>	a) Uji coba sudah dilakukan b) Forum atau layanan aduan belum teratasi secara maksimal	
5.	<i>Observability</i>	a) Sosialisasi masih sangat minim b) Sosialisasi yang melibatkan masyarakat belum dilakukan	

			Kependudukan) setiap kecamatan di Kota Semarang.
Faktor Penghambat Inovasi Layanan SI D'nOK			
1.	Keengganan menutup program yang gagal	Tidak ada program yang serupa dan tidak dilakukan sebelumnya	
2.	Budaya <i>risk aversion</i>	Masyarakat banyak yang belum mengetahui keberadaan aplikasi	
3.	Ketergantungan berlebihan terhadap <i>high performer</i>	Kecenderungan kolaborasi memberikan risiko kesalahpahaman dalam proses penanganan permasalahan publik	
4.	Teknologi ada, namun terhambat budaya dan penataan organisasi	Sarana dan prasarana belum lengkap untuk mendukung aplikasi SI D'nOk di tiap kecamatan	
5.	Ketidakmampuan dalam menghadapi risiko perubahan	Pegawai tergolong antusias namun masih mengalami keterbatasan dalam mengatasi aduan	
6.	Kesesuaian nilai	Nilai yang dipegang oleh tiap individu atau pengguna bersifat subjektif seperti kemudahan penggunaan, keuntungan hemat biaya, serta <i>prestise</i> melekat teknologi	

Sumber: diolah peneliti (2024)