

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang sudah dilaksanakan melalui wawancara dan beberapa data pendukung yang berhubungan dengan pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* dapat disimpulkan bahwa Inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* belum berjalan dengan optimal dilihat dalam pelaksanaannya masih menemui permasalahan seperti jumlah pengguna aktif aplikasi hanya 21% dari total penduduk Kota Yogyakarta, masih minimnya sosialisasi pengenalan Aplikasi Jogja *Smart Service*, dan rendahnya pengetahuan serta pemahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi. Dilihat dari atribut inovasi, pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* sudah berjalan cukup baik berdasarkan indikator atribut inovasi yaitu keuntungan relatif, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati. Namun masih terdapat indikator yang belum berjalan dengan baik yaitu indikator kerumitan (*complexity*) dan indikator kesesuaian (*compability*). Permasalahan pada indikator kerumitan (*complexity*), pada inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* berkaitan dengan sistem aplikasi yang mengalami gangguan seperti error, server down, dan ngeblank. Selain itu juga terkait kebijakan proses pendaftaran aplikasi yang cukup rumit dengan alur atau tahapan yang cukup panjang, dan belum terdapat sumber daya manusia atau pegawai yang menjadi admin chat atau *customer service* dalam layanan helpdesk Aplikasi Jogja *Smart Service* sehingga menyulitkan pengguna untuk menyampaikan pertanyaan atau keluhan. Pada indikator kesesuaian

(*compability*), hadirnya inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* belum sepenuhnya dapat memudahkan masyarakat karena rendahnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat yang belum dapat menggunakan sistem pelayanan online, hal ini disebabkan oleh sosialisasi pengenalan Aplikasi Jogja *Smart Service* belum dilakukan secara rutin dan massif. Secara garis besar pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* belum optimal. Hal tersebut karena dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa permasalahan dari masing-masing indikator yang ada dan faktor penghambat yang menjadi kendala.

#### **4.1.1 Faktor Penghambat Inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service***

Dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* ditemukan empat faktor penghambat yang menyebabkan terkendalanya pelaksanaan inovasi sehingga dalam pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* dirasa belum cukup optimal. Adapun beberapa faktor penghambat, antara lain :

1. Pihak Dinas Komunikasi Infromatika dan Persandian Kota Yogyakarta sangat bergantung pada PT Gamatechno dalam melakukan pembaharuan sistem atau memperbaiki sistem Aplikasi Jogja *Smart Service* yang terkadang mengalami kendala *error* atau *trouble*.
2. Belum adanya pemberian reward baik dalam bentuk penghargaan atau pemberian insentif kepada para pegawai yang melaksanakan dan mengelola inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*.
3. Minimnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat dalam menggunakan Aplikasi Jogja *Smart Service*, disebabkan oleh

kurangnya sosialisasi pengenalan aplikasi yang dilakukan oleh Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta.

4. Kebijakan proses pendaftaran aplikasi yang rumit dengan alur yang panjang karena harus melampirkan bukti swafoto dan swavideo memegang KTP.

## 4.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan dan analisis yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya terkait dengan keberhasilan pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*, masih ditemukan beberapa kekurangan dan kendala yang menjadi penyebab belum optimalnya pelaksanaan inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service*. Oleh sebab itu, peneliti ingin memberikan saran atau rekomendasi sehingga kedepannya dapat digunakan untuk bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan pelayanan dalam inovasi Aplikasi Jogja *Smart Service* agar terus dapat dikembangkan dan dipertahankan, diantaranya :

1. Melakukan sosialisasi pengenalan Aplikasi Jogja *Smart Service* secara lebih rutin dan massif, sosialisasi dapat dilakukan melalui media sosial seperti instagram atau tiktok dengan membuat video pengenalan dan penggunaan aplikasi, agar dapat menekan pengeluaran anggaran untuk melakukan sosialisasi tatap muka.
2. Perlunya Pemerintah Kota Yogyakarta memberikan penghargaan atau reward kepada Dinas Komunikasi Informatika dan Persandian Kota Yogyakarta khususnya kepada bidang yang melaksanakan dan mengelola Aplikasi Jogja *Smart Service* misalnya dengan memberikan piagam atau

plakat penghargaan, agar dalam menjalankan tugas dan fungsi nya lebih bersemangat dan termotivasi.

3. Perlunya melakukan kerja sama dengan pihak ketiga selain PT Gamatechno agar jika terjadi masalah atau kendala dalam sistem aplikasi dapat ditangani dan diselesaikan dengan cepat.
4. Mempersingkat proses pendaftaran aplikasi dengan memangkas alur-alur pendaftaran yang menyulitkan dan dikeluhkan masyarakat.