

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

4.1.1 Inovasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kelahiran Berbasis Aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan, Purworejo

Berdasarkan hasil penelitian mengenai inovasi pelayanan dalam pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis Aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan, Purworejo dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan inovasi tersebut belum optimal. Hal tersebut dilihat dari lima (5) atribut inovasi oleh M.Rogers yang terdiri dari Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compability*), Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan Dicoba (*Triability*), dan Kemudahan Diamati (*Observability*). Hanya 1 dari 4 atribut inovasi tersebut yang telah optimal, artinya 4 atribut inovasi tersebut belum optimal pada pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan.

Ketidakberhasilan inovasi pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan ini dibuktikan dari sub indikator Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*) yakni Kesenangan atau Kepuasan yang belum dapat memberikan kepuasan kepada Pemerintah Desa Krandegan dikarenakan keterbatasan jaringan regulasi dengan dinas yang berpengaruh dalam pengembangan teknologi sistem dan perbedaan formulir keterangan kelahiran di aplikasi Si Polgan, selain itu kehadiran inovasi belum dapat meringkankan beban

kerja perangkat desa serta operator aplikasi Si Polgan. Belum optimalnya inovasi ini juga dibuktikan dari sub indikator Kerumitan (*Complexity*) yakni Kemudahan Dipahami dan Kemudahan Penggunaan yang menunjukkan bahwa inovasi ini belum sepenuhnya mudah dipahami meskipun sudah memiliki desain *one touch services* dan didukung dengan sumber daya manusia yang mayoritas sudah paham terhadap teknologi. Hal ini dilihat dari minimnya pemberian informasi mengenai pedoman penggunaan pelayanan serta alur pelayanan di aplikasi Si Polgan. Dari segi transparansi alur pelayanan juga belum adanya sistem notifikasi otomatis mengenai status proses pelayanan yang sudah selesai. Pada segi kemudahan penggunaan, masih ditemukan beberapa kendala seperti proses pendaftaran akun pelayanan untuk mendapatkan password yang berlangsung lama, proses unggah berkas persyaratan belum dapat dilakukan secara langsung di aplikasi, terbatasnya sistem penyimpanan aplikasi, hingga adanya perbedaan format atau tata letak formulir yang digunakan untuk pengajuan berkas. Selain itu, sub indikator Kemungkinan Dicoba (*Triability*) yakni kemudahan memperoleh informasi ditemukan data bahwa Pemerintah Desa Krandegan belum menyediakan sarana informasi seperti mekanisme alur pelayanan dan pedoman penggunaan melalui media cetak seperti banner, poster, atau *flyer* di area Kantor Desa Krandegan, di aplikasi Si Polgan itu sendiri, maupun di dusun atau RT/RW. Di samping itu Pemerintah Desa Krandegan juga belum memberikan sosialisasi secara inklusif dan partisipatif kepada Masyarakat Desa Krandegan, selama ini sosialisasi yang dilakukan hanya bersifat periodik saja. Ketidakefektifan pelaksanaan inovasi ini juga dipengaruhi oleh indikator Kemudahan Diamati (*Observability*) bahwa

meskipun inovasi aplikasi Si Polgan memiliki alur dan mekanisme secara sistematis namun belum dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap jumlah penerbitan layanan pembuatan surat keterangan kelahiran melalui aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan. Meskipun demikian, pada pelaksanaan inovasi pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan terdapat sub indikator yang sudah berjalan dengan baik dan perlu untuk dipertahankan atau ditingkatkan yaitu, Nilai Ekonomi, Nilai Sosial, Komponen Penting, Kesesuaian dengan Nilai dan Norma, Kesesuaian terhadap Masa Lalu, Kesesuaian dengan Kebutuhan Masyarakat, dan Kemudahan Dapat Dicoba.

4.1.2 Faktor Pendorong dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kelahiran Berbasis Aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan, Purworejo

Proses pelaksanaan inovasi pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan, Purworejo dipengaruhi oleh faktor-faktor yang menjadi pendorong dan penghambat didalamnya. Faktor pendorong terdiri dari Adanya Keinginan untuk Berubah, Tersedianya Sarana dan Prasarana, Adanya Kebebasan Berekspresi, Pemimpin yang Bijaksana, dan Kondisi Lingkungan Mendukung atau Koheren. Faktor penghambat yang ditemukan pada penelitian ini yaitu Adanya Kendala Administratif, Kurangnya Sosialisasi Mengenai Inovasi, Penghargaan atau Insentif sudah ada namun dalam jumlah kecil, serta Adanya Budaya Menghindari Risiko (*Risk Aversion*) yang dilakukan oleh perangkat dan pegawai di Desa Krandegan dalam mempertahankan

keberlangsungan pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran melalui aplikasi Si Polgan.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian maka saran yang dapat disampaikan oleh penulis untuk memperbaiki faktor penghambat pada pelaksanaan inovasi pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis aplikasi Si Polgan di Desa Krandegan, Purworejo yaitu Pemerintah Desa Krandegan tidak perlu lagi untuk menggunakan aplikasi Si Polgan sebagai inovasi dalam proses pembuatan surat keterangan kelahiran berbasis digital. Disamping itu, Pemerintah Desa Krandegan perlu melaksanakan sosialisasi dan edukasi secara inklusif dan intensif kepada masyarakat terkait adanya perubahan pelayanan yang semula konvensional menjadi digital sesuai dengan perkembangan zaman dan sudah masif diterapkan oleh pemerintah dari tingkat pusat hingga desa agar informasi mengenai digitalisasi inovasi dapat tersampaikan dan diterima serta dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat secara luas dan merata di Desa Krandegan.