

BAB IV

PENUTUP

Bab ini berisi penutup berdasarkan kajian penelitian yang memberi deksripsi tentang kesimpulan hasil penelitian mengenai penerapan Pelayanan Administrasi Kependudukan Sepenuh Hati Melayani Masyarakat secara Online di Kabupaten Kudus (PAKSEMMOK) tahun 2023. Pada bab ini berisi dua subbab, yakni kesimpulan dan saran rekomendasi oleh penulis terkait hasil penelitian yang sudah berlangsung.

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada uraian hasil penelitian yang dipaparkan peneliti terkait temuan penelitian lapangan mengenai penerapan inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Sepenuh Hati Melayani Masyarakat secara Online di Kabupaten Kudus (PAKSEMMOK) pada tahun 2023, dengan tujuan guna menganalisis keberjalanan dan kendala yang dihadapi dalam inovasi PAKSEMMOK, dapat disimpulkan bahwa penerapan PAKSEMMOK dapat dikatakan baik. Hal tersebut dikarenakan tujuan dari pembentukan inovasi tersebut sudah sesuai yaitu memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses pelayanan publik yaitu pengurusan dokumen kependudukan. Hasil temuan wawancara melibatkan 2 pihak yaitu penyedia layanan publik, yakni Disdukcapil Kabupaten Kudus dan penerima sekaligus pengguna layanan publik PAKSEMMOK, yakni masyarakat.

Berdasarkan 5 kriteria Rogers mengenai keberjalanan inovasi yaitu keunggulan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan untuk dicoba (*triability*), dan kemudahan (*observability*), penerapan inovasi PAKSEMMOK telah tepat sasaran pada 4 kriteria, dan masih ditemui beberapa kerumitan maupun kendala dalam pelaksanaannya.

Empat kriteria tersebut yaitu pertama keunggulan relatif (*relative advantage*), yang mana manfaat dari penerapan inovasi PAKSEMMOK mampu menghadirkan kebaruan dari inovasi yang pernah ada sebelumnya dan memiliki ciri khas dibandingkan layanan online di daerah lain yaitu terhubungnya website PAKSEMMOK dengan WhatsApp *Helpdesk* Disdukcapil Kabupaten Kudus. Kedua yaitu kesesuaian, yang mana penerapan inovasi PAKSEMMOK telah disesuaikan dengan kondisi di masa yang sekarang yang sesuai dengan kemajuan teknologi, serta telah sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu pada Peraturan Bupati Kudus No. 22 Tahun 2021 dan Permendagri No. 19 Tahun 2018. Ketiga yaitu kemungkinan untuk dicoba, artinya bahwa inovasi PAKSEMMOK telah lolos uji kelayakan pada tingkat internal institusi dan sesuai pada BSSN (Badan Siber dan Sandi Negara) sehingga keamanan data terjaga dengan baik. Keempat yaitu kemudahan, berarti bahwa masyarakat mendapatkan manfaat dari adanya inovasi PAKSEMMOK yakni akses pelayanan pengurusan dokumen kependudukan menjadi lebih efisien. Sedangkan untuk indikator kerumitan belum sesuai karena masih ditemui kendala dan kerumitan dalam pelaksanaan inovasi PAKSEMMOK.

Hal ini menjadi bukti tentang kurang optimalnya pelayanan berbasis online dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus berdasarkan 5 indikator menurut Rogers. Secara garis besar, penerapan inovasi PAKSEMMOK sudah tepat sasaran dan berhasil mempermudah masyarakat yang dapat secara *online* atau tidak perlu lagi mendatangi kantor dinas untuk dapat melakukan pengurusan dokumen kependudukan. Namun, selama pelaksanaannya masih ditemui beberapa permasalahan terkait aksesibilitas jaringan sehingga mengganggu proses keberjalanan pelayanan.

Penggunaan inovasi website PAKSEMMOK dikatakan baik karena mempunyai nilai manfaat lebih bagi masyarakat karena menjadikan pelayanan publik menjadi lebih efisien dan membawa nilai lebih untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus dalam memajukan kualitas pelayanan berbasis pada teknologi dan informasi. Diketahui bahwa, pada zaman sekarang, sudah eranya digitalisasi dan banyak masyarakat yang menggunakan media online untuk pemenuhan kebutuhan sehari – hari. Identifikasi terhadap kerumitan penerapan inovasi dimungkinkan melalui kendala dan permasalahan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui layanan PAKSEMMOK yaitu kendala pada jaringan internet yang terkadang lambat sehingga mengganggu proses pengajuan dokumen.

4.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan diatas, diketahui bahwa masih terdapat kendala pada penerapan inovasi PAKSEMMOK. Saran terkait penelitian pada penerapan inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Sepenuh Hati

Melayani Masyarakat secara Online di Kabupaten Kudus (PAKSEMMOK) tahun 2023 yaitu sebagai berikut :

1. Pengoptimalan penggunaan data dan jaringan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kudus. Pengoptimalan tersebut dapat dilakukan dengan penyediaan infrastruktur dan server yang memadai agar konektivitas dan kelancaran inovasi PAKSEMMOK tetap terjaga. Selain itu disarankan website inovasi PAKSEMMOK juga dirancang dapat berfungsi secara offline, hal tersebut guna mengatasi jika terjadi jaringan yang lemah maka dapat di *back up* menggunakan sistem offline dalam website, sehingga ketika jaringan sudah stabil maka data dapat disinkronkan kembali.
2. Perbaikan (*maintenance*) terhadap sistem PAKSEMMOK juga merupakan kegiatan rutin yang harus tetap dilanjutkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kudus dalam memelihara kenyamanan serta keamanan sistem, dapat dilakukan setiap hari guna menjaga kualitas server. Dengan kata lain perbaikan (*maintenance*) sistem inovasi PAKSEMMOK dilakukan secara cepat setiap harinya, sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama.
3. Melakukan pengoptimalan pembaharuan/update menu persyaratan pada website PAKSEMMOK secara menyeluruh yang berisi tentang berkas persyaratan apa saja yang dibutuhkan dalam setiap pengajuan layanan melalui PAKSEMMOK, sehingga masyarakat memiliki pemahaman yang lebih lengkap dalam mengakses layanan online PAKSEMMOK.