

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp* (PANDAWA) adalah suatu inovasi yang digagas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Peneliti melakukan penelitian terkait inovasi PANDAWA untuk mengetahui bagaimana difusi inovasi PANDAWA yang diterapkan oleh Disdukcapil Pasaman Barat dan menganalisisnya dengan menggunakan teori difusi inovasi oleh Rogers sehingga peneliti bisa mencapai tujuan penelitiannya yaitu mengetahui proses difusi inovasi PANDAWA sudah berjalan cukup baik. Tujuan digagasnya inovasi PANDAWA yaitu untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat khususnya dalam bidang kependudukan, disamping itu inovasi ini dibentuk untuk mewujudkan pemerintahan yang berbasis elektronik (*e-government*) di Kabupaten Pasaman Barat.

Pada inovasi PANDAWA seluruh layanan administrasi kependudukan bisa diakses oleh masyarakat secara *online* kecuali Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Identitas Anak (KIA). Adapun manfaat yang didapatkan dengan adanya PANDAWA adalah masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor disdukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan, cukup dari rumah saja masyarakat bisa memiliki dokumen adminduk. Inovasi PANDAWA sebagai inovasi telah memenuhi karakteristik inovasi oleh Rogers sehingga PANDAWA layak untuk diterapkan sebagai inovasi dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat. Proses penyebaran informasi inovasi PANDAWA dilakukan secara *interpersonal* dan media massa sebagai media komunikasi utama masih belum berjalan dengan baik. Pada saluran *interpersonal* disdukcapil melaksanakan sosialisasi langsung kepada masyarakat terkait PANDAWA pada saat peresmian inovasi tersebut di kantor disdukcapil Pasaman Barat.

Pelayanan langsung juga dilakukan disela pelaksanaan pelayanan keliling ke beberapa daerah yang telah ditetapkan. Pada saluran media massa disdukcapil memanfaatkan *instagram*, *facebook*, dan *tik tok* untuk menyampaikan informasi PANDAWA yang dikelola langsung oleh dinas, sementara untuk *tik tok* itu dikelola oleh dinas dukcapilkemendagri. Informasi yang disampaikan sudah cukup informatif, akan tetapi disdukcapil perlu memperhatikan skala waktu dalam penyampaian informasi inovasi PANDAWA yang seharusnya dilakukan secara berkala dan terus diupdate baik itu melalui saluran media massa ataupun saluran *interpersonal*.

Untuk jangka waktu yang diperlukan dalam difusi inovasi PANDAWA ke masyarakat sudah dilakukan mulai dari PANDAWA ini diresmikan pada tahun 2021 hingga sampai saat ini PANDAWA bisa diterapkan oleh masyarakat, akan tetapi masih kurang inovatif dalam penyebarannya. Tingkat adopsi inovasi PANDAWA pada tahun 2022 lumayan tinggi dan mengalami peningkatan mulai dari bulan agustus sampai desember, akan tetapi pada tahun 2021 tingkat adopsi masih rendah karena hanya beberapa bulan yang dilakukan rekapitulasi dokumen yang diterbitkan oleh PANDAWA. Terakhir, sistem sosial yang terjadi pada difusi ini melibatkan dinas kependudukan dan pencatatan sipil selaku penggagas inovasi

dan seluruh nagari induk yang ada di Kabupaten Pasaman Barat serta masyarakat Pasaman Barat yang menjadi sasaran dari inovasi PANDAWA ini.

Dalam pembuatan inovasi ini disdukcapil tidak melibatkan OPD lain, akan tetapi disdukcapil menjalin kerjasama dengan seluruh nagari induk yang ada di Kabupaten Pasaman Barat dalam membantu menyebarluaskan informasi PANDAWA kepada masyarakat serta membantu masyarakat yang mengalami kendala ketika ingin mengakses PANDAWA. Adanya inovasi PANDAWA memberikan dampak positif bagi disdukcapil sebagai penyelenggara dan mendapat penghargaan terbaik II tingkat provinsi dalam memberikan pelayanan adminduk kepada masyarakat. Sedangkan bagi masyarakat, dengan adanya inovasi PANDAWA mayoritas masyarakat merasa dimudahkan untuk mengurus dokumen adminduk melalui *online*, sedangkan beberapa kalangan minoritas sedikit mengalami kesulitan sehingga harus datang ke kantor wali nagari dan bahkan ada yang datang langsung ke kantor disdukcapil.

6.2 Saran

Berdasarkan pemaparan kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang diberikan oleh peneliti terkait difusi inovasi PANDAWA oleh Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat sehingga bisa menjadi bahan pertimbangan dalam melaksanakan difusi inovasi yang lebih baik untuk kedepannya, adapun saran peneliti sebagai berikut:

1. Disdukcapil Kabupaten Pasaman Barat dalam melakukan penyebaran informasi inovasi PANDAWA harusnya lebih maksimal dan berkala sesuai dengan rentang waktu yang ditetapkan sehingga lebih sering muncul di sosial media yang akan mempercepat informasi sampai kepada masyarakat.

2. Disdukcapil harusnya lebih inovatif dalam melakukan penyebaran informasi melalui *online* seperti memanfaatkan *tik tok*, *youtube*, dan *website* yang dikelola sendiri oleh disdukcapil dan aktif mengupdate berbagai informasi.
3. Begitu juga dengan penyampaian informasi PANDAWA secara langsung harus dilakukan berkala dan merata ke seluruh daerah yang ada di Kabupaten Pasaman Barat. Sehingga masyarakat benar-benar mendapatkan informasi terkait pelayanan *online* ini secara menyeluruh.
4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat dalam melakukan kerjasama dengan seluruh nagari induk yang ada di Kabupaten Pasaman Barat sekiranya terus berkoordinasi dan melakukan evaluasi terkait proses difusi inovasi PANDAWA yang telah dilakukan oleh setiap nagari.

