

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Pelayanan Adminduk Lewat *WhatsApp* atau disebut juga PANDAWA merupakan salah satu bentuk penyelenggaraan inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman yang bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan administrasi kependudukan di Pasaman Barat.

Berdasarkan temuan dan analisis yang dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa Inovasi PANDAWA yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat sudah berjalan dengan baik hal ini dapat dilihat dari analisis peneliti dengan menggunakan teori atribut inovasi menurut Everett M. Rogers. Adapun Dari indikator keuntungan relatif , inovasi PANDAWA memberikan kemudahan karena prosesnya yang cepat secara online sehingga bagi pengakses layanan adminduk lewat *WhatsApp* dapat menghemat waktu dan biaya. Dari indikator kesesuaian, inovasi PANDAWA ini tidak bertentangan dengan nilai yang ada, karena pada saat pandemi Covid-19, pemerintah menginstruksikan kepada berbagai dinas pelayanan untuk memindahkan layanan ke sistem daring atau online. Sedangkan pada indikator Kerumitan dapat dilihat bahwa masih ditemukan kesulitan namun tidak sebesar itu, pengadopsian inovasi PANDAWA memang dianggap tidak menimbulkan kesulitan yang berarti bagi Dukcapil Pasaman Barat, akan tetapi dari pihak Nagari menjelaskan masih ada masyarakat yang belum melek teknologi dan tidak terbiasa menggunakan aplikasi *WhatsApp* .

Dari indikator Kemungkinan dicoba, inovasi PANDAWA sudah teruji keunggulannya dan pada fase uji publik Dukcapil Pasaman Barat sudah melakukan sosialisasi dengan memanfaatkan spanduk dan sosial media serta bekerja sama dengan pihak-pihak Nagari untuk membantu proses adaptasi layanan PANDAWA. Dan pada indikator kemudahan diamati, inovasi PANDAWA memiliki proses yang singkat dan memudahkan masyarakat untuk menerima layanan adminduk kependudukan dengan hasil yang maksimal.

6.2 Saran

Berdasarkan analisis dan penelitian yang telah dilakukan, peneliti mempunyai beberapa saran dan rekomendasi terkait dengan inovasi PANDAWA yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pasaman Barat, yaitu :

1. Peningkatan pada sarana dan prasarana di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pasaman Barat, mengingat pelaksanaan layanan adminduk kependudukan dilakukan secara online maka perlu memfasilitasi pegawai dengan sarana dan prasarana yang memadai agar mampu meningkatkan kinerja pegawai sehingga inovasi layanan dapat berjalan secara maksimal
2. Peningkatan sosialisasi ke daerah-daerah yang jauh dan sulit untuk menerima layanan langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pasaman Barat.
3. Memberikan penjelasan mengenai tugas dan fungsi pihak Nagari dalam inovasi Pandawa, sehingga dengan terjalinnya koordinasi yang baik maka akan meningkatkan jumlah pengakses layanan melalui inovasi Pandawa tersebut.