

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Inovasi pelayanan publik adalah langkah terobosan yang diambil oleh lembaga penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dengan tujuan meningkatkan kualitas layanan. Inovasi yang dihasilkan adalah sebuah langkah maju yang bertujuan untuk membawa perubahan atau melakukan peningkatan. Inovasi tidak selalu berarti menciptakan sesuatu yang benar-benar baru, tetapi juga bisa berupa pengembangan dari inovasi sebelumnya atau memodifikasi inovasi yang sudah ada, yang sering disebut sebagai inovasi adopsi.

Pada bab ini, kesimpulan dalam penelitian ini bahwa di dalam pelaksanaan inovasi yang ada di Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX Tahun 2022-2023 terdapat fenomena yang terjadi dengan Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX dimana kelurahan tersebut terpilih sebagai kelurahan berprestasi tingkat Kota Padang pada tahun 2023. Hal tersebut dikarenakan Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX melakukan inovasi-inovasi pelayanan yang berdampak baik dan berjalan sangat bagus kepada masyarakat yang ada.

Inovasi-inovasi yang ada di Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX ini berupa program pelayanan sosial kemasyarakatan yang terdiri dari beberapa program yaitu, yang pertama adalah inovasi Sumargo (*Sunday* Mari Bergotong Royong) dimana dalam pelaksanaan inovasi tersebut melakukan kegiatan gotong royong dan bersih-bersih di sekitar kelurahan. Kedua, inovasi Bersinar (Bersih dari

Narkoba) dimana dalam pelaksanaannya dibentuk sebuah tim intervensi bernama “Agen Pemulihan” serta bekerja sama dengan BNN Provinsi Sumatera Barat yang bertujuan untuk memberikan pemahaman, edukasi serta pencegahan dari tindak penyalahgunaan narkoba. Ketiga, Rabu Berseri (Rabu Bersedekah di Pagi Hari) yang mana dalam pelaksanaannya dilakukan pengumpulan sedekah setiap hari rabu pagi yang nantinya hasil sedekah yang terkumpul akan diberikan kepada warga yang membutuhkan di sekitar kelurahan. Terakhir, yaitu inovasi Rumah Gizi yang mana dalam pelaksanaannya bekerja sama dengan Puskesmas Pegambiran Ampalu Nan XX dalam melakukan sosialisasi, bantuan serta pengecekan terkait dengan masalah gizi kepada masyarakat yang membutuhkan di Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX.

Indikator kedua yang peneliti gunakan adalah *Compatibility* (Kesesuaian), dapat dilihat bahwa dalam pelaksanaan inovasi-inovasi yang ada di Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX telah sesuai dengan nilai-nilai yang ada serta juga sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Dalam hal ini inovasi-inovasi seperti Bersinar, Sumargo, Rabu Berseri serta Rumah Gizi dalam pelaksanaannya telah ada kesesuaian dengan nilai-nilai yang ada serta sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan masyarakat maupun pemerintah kelurahan.

Selanjutnya pada indikator ketiga yaitu *Complexity* (Kerumitan) yang mana dalam indikator tersebut menjelaskan tentang kerumitan serta kendala saat pelaksanaan inovasi-inovasi yang ada di Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX. Dalam inovasi Bersinar, Sumargo, Rabu Berseri dan Rumah Gizi terdapat kendala yang bermacam-macam, namun hal tersebut tidak menjadi faktor penghambat

dalam pelaksanaan inovasi-inovasi tersebut dikarenakan ada solusi dan penanganan yang dilakukan oleh Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX.

Pada indikator keempat yaitu *Triability* (Kemungkinan Dicoba) yang mana melihat apakah inovasi yang ada seperti Bersinar, Sumargo, Rabu Berseri dan Rumah Gizi telah dilakukan uji coba ataupun sosialisasi sebelum dilaksanakan. Pada inovasi Bersinar telah dilakukan uji coba terhadap 2 RT yang untuk melihat bagaimana tanggapan dan respon dari masyarakat. Sementara itu inovasi yang lain seperti Sumargo, Rabu Berseri serta Rumah Gizi telah adanya dilakukan sosialisasi yang berupa pengenalan program kepada masyarakat melalui himbuan RT dan RW.

Terakhir yaitu indikator *Observability* (Kemudahan Diamati) yang mana indikator tersebut melihat bagaimana kemudahan dilihat pada hasil inovasi-inovasi yang ada seperti Bersinar, Sumargo, Rabu Berseri dan Rumah Gizi. Dalam indikator tersebut dapat dilihat bahwa inovasi-inovasi yang ada di Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX telah dapat dilihat hasilnya dengan mudah serta bermanfaat bagi masyarakat yang ada. Selain itu pemerintah kelurahan juga mendapatkan hasil sebagai kelurahan berprestasi tingkat Kota Padang pada Tahun 2023 lalu.

6.2 Saran

Dengan adanya hasil penelitian peneliti di lapangan, peneliti melihat bahwa penghargaan yang diterima oleh Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX sebagai kelurahan berprestasi tingkat Kota Padang pada tahun 2023 tidak luput dari keberhasilan inovasi-inovasi yang dilakukan oleh kelurahan tersebut. Oleh karena

itu, peneliti merekomendasikan agar Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX mempertahankan inovasi-inovasi yang ada seperti Bersinar, Sumargo, Rabu Berseri dan Rumah Gizi. Selain itu peneliti juga menyarankan untuk terus meningkatkan inovasi serta pelayanan dan juga adanya solusi dari kendala-kendala yang ada kepada masyarakat. Serta secara teoritis dan praktis yaitu:

1. Secara teoritis, Penelitian ini dapat menjadi rujukan maupun dasar dalam pengembangan konsep baru dalam melihat keberhasilan sebuah inovasi. Dalam hal tersebut Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX berhasil mendapatkan penghargaan sebagai kelurahan berprestasi tingkat Kota Padang pada tahun 2023 berkat inovasi-inovasi yang dilakukan kelurahan tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini bisa untuk dijadikan referensi mengenai studi-studi lebih lanjut tentang keberhasilan sebuah inovasi di daerah lain
2. Secara praktis, pemerintahan Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX dapat terus mengembangkan serta memperbaharui inovasi-inovasi tersebut yang telah berhasil. Disarankan agar pemerintah Kelurahan Pegambiran Ampalu Nan XX untuk memberikan solusi yang lebih efektif terhadap kendala-kendala yang ada saat pelaksanaan inovasi tersebut. Hal tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa keberhasilan inovasi-inovasi yang ada terus dan berkelanjutan.