

BAB 5

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di lapangan dengan judul “Adopsi Inovasi *E-government* Melalui Aplikasi SILETON Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam”. Peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses Adopsi Inovasi e-government melalui Aplikasi SILETON oleh Disdukcapil Kabupaten Agam menunjukkan bahwa inovasi ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang efektif. Sebelum aplikasi ini diterapkan, pelayanan dilakukan secara konvensional yang sering menyebabkan antrian yang panjang, keterbatasan sumber daya manusia dari pihak Disdukcapil sehingga cukup kewalahan mengurus dokumen kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat, banyaknya terdapat praktik calo yang merugikan masyarakat, waktu pelayanan yang tidak efisien sehingga banyak masyarakat yang harus datang kembali dikarenakan jam pelayanan yang terbatas.

Oleh karena itu, dengan hadirnya aplikasi SILETON ini diharapkan masyarakat mendapatkan kebutuhan akan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, kenyamanan dan terintegrasi. Tentunya, hal ini tidak luput juga terbentuk dari kerjasama dengan pihak yang berkepentingan seperti Diskominfo, Operator khusus di setiap nagari, Rumah sakit, kantor pengadilan agama dan LAPAS.

2. Aplikasi SILETON dikembangkan melalui koordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dan tim ahli teknologi informasi, dengan melakukan kerjasama bertahap yang mencakup pelatihan berupa diadakannya workshop pelatihan teknis bagi pegawai, evaluasi berkala, dan peningkatan infrastruktur teknologi untuk mendukung terciptanya pelayanan yang efektif, efisien, kenyamanan dan terintegrasi. Kepala Dinas Disdukcapil sebagai pelaku utama yang merancang, mengelola dan mengevaluasi pelaksanaan aplikasi ini juga turut andil dalam menyukseskan terbentuknya aplikasi SILETON juga didukung oleh Kabid PIAK sebagai bagian pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang juga terlibat aktif dalam perumusan kebijakan, perencanaan program dan terkait data-data dan proses verifikasi kependudukan.

Staff PIAK sebagai pemegang posisi fungsional terkait perencanaan, perancangan serta memiliki pengetahuan mendalam tentang kebijakan dan prosedur administrasi kependudukan, Operator Disdukcapil sebagai pihak yang diutus untuk menginput data penduduk ke sistem dan nantinya akan di upload melalui aplikasi SILETON.

Tidak hanya itu, peran masyarakat sebagai pengguna juga menentukan keberhasilan aplikasi ini karena masyarakat sebagai subjek yang berperan dalam penerapan e-government pada aplikasi SILETON.

Peran-peran pihak yang berkepentingan ini yang membantu peneliti merumuskan bagaimana aplikasi ini terbentuk dan mengetahui proses serta alur yang dilaksanakan selama terbentuknya aplikasi SILETON ini

sehingga seperti yang kita tahu inovasi ini telah membantu mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara daring tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil untuk mengurus dokumen kependudukannya.

3. Hambatan dalam Proses Adopsi Inovasi Peneliti menemukan beberapa kendala dalam implementasi aplikasi SILETON, diantaranya Akses jaringan internet yang belum merata di beberapa wilayah Kabupaten Agam sehingga menyulitkan masyarakat dalam menggunakan aplikasi, kurangnya pemahaman teknologi di kalangan masyarakat sehingga masyarakat kesulitan dan tidak mengerti bagaimana mengakses aplikasi ini , masyarakat yang tidak memberikan permohonan data sesuai SOP untuk mengurus dokumen yang mereka butuhkan.

Dari kendala yang ditemukan Disdukcapil Agam berupaya menangani hal tersebut dengan program door to door ke rumah warga, mendatangi sekolah, menjalin kerjasama dengan rumah sakit, LAPAS, dan pengadilan agama. Jika masih ada masyarakat yang belum mengerti dengan penggunaan aplikasi SILETON ini masyarakat dapat datang langsung ke kantor nagari terdekat untuk dapat dibantu oleh operator nagari yang ditunjuk untuk dapat memproses dokumen kependudukan yang dibutuhkan.

5.2 Saran

1. Disdukcapil Kabupaten Agam disarankan atas keberlanjutan inovasi ini untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan sosialisasi penggunaan aplikasi SILETON bagi masyarakat, pegawai Disdukcapil, Operator nagari dan pihak-pihak yang berkepentingan agar pemahaman teknologi semakin merata dan penggunaan aplikasi semakin optimal.
2. Hal ini akan membantu meminimalkan hambatan yang dihadapi dan nantinya diharapkan dengan adanya inovasi ini menjadi acuan bagi pemerintah untuk mendorong pengembangan aplikasi ini dimasa depan demi keberlanjutannya pelayanan yang prima dan terciptanya *e-government* yang sukses dalam pemerintahan.
3. Masyarakat diharapkan memiliki *sensitivitas* dan kecerdasan terhadap informasi, terutama pada sebuah inovasi yang dirancang untuk memfasilitasi mereka dalam mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan. Masyarakat juga diharapkan memiliki dorongan untuk cakap akan teknologi serta sering bertanya jika mendapatkan kesulitan pada saat menggunakan aplikasi.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar dapat memperluas cakupan penelitian mengenai adopsi inovasi yang dilihat dari sudut pandang sasaran, terkhusus dalam konteks *e-government* di mana masyarakat yang tergabung sebagai sasaran difusi inovasi. Penelitian lebih lanjut bisa mengeksplorasi hambatan, solusi, dan hambatan yang lebih mendalam terkait implementasi teknologi komunikasi digital.