

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Inovasi yang diciptakan adalah suatu terobosan yang bertujuan sebagai perbaikan dan mempermudah pelayanan terhadap masyarakat. Inovasi berbasis digital yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam yaitu aplikasi SILETON pada tahun 2021. Tujuan Disdukcapil Kabupaten Agam meluncurkan aplikasi SILETON adalah untuk mempermudah masyarakat mengurus dokumen kependudukan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat tidak perlu jauh-jauh ke Disdukcapil karena luasnya daerah Kabupaten Agam dan jaraknya juga jauh yang memakan banyak waktu, tenaga dan biaya untuk pergi ke Disdukcapil. Jadi setelah adanya aplikasi SILETON diharapkan dapat bermanfaat dan membantu permasalahan masyarakat tersebut.

Setelah peneliti melakukan penelitian dan didasarkan dengan temuan yang telah di analisis dengan menggunakan teori atribut inovasi menurut Everett M. Rogers dan dibahas pada bab sebelumnya maka penelitian menyimpulkan bahwa aplikasi SILETON sudah berjalan cukup baik tetapi masih ada beberapa kendala.

Berdasarkan teori atribut inovasi menurut Everett M. Rogers dapat dilihat yang pertama keunggulan relatif, aplikasi SILETON memberikan keuntungan dan manfaat. Keunggulannya yaitu mudah diakses bagi masyarakat, menghemat waktu, biaya dan tenaga. Dapat mengurus dokumen kependudukan secara daring baik secara mandiri maupun melalui unit pelayanan seperti nagari, pengadilan agama,

rumah sakit dan lainnya. Dokumen kependudukan bisa di cetak secara mandiri oleh masyarakat. Juga berdampak pada berkurangnya antrian di kantor Disdukcapil dan menurunkan praktik percaloan.

Kedua kesesuaian, aplikasi SILETON pada dasarnya telah sesuai dengan nilai norma dan kebutuhan masyarakat serta sejalan dengan kebijakan pemerintah. Inovasi juga relevan dengan kondisi letak geografis Kabupaten Agam yang memiliki wilayah yang luas dan jarak tempuhnya yang jauh. Dengan adanya aplikasi SILETON layanan administrasi kependudukan yang mudah dijangkau. Namun kesesuaian ini belum sepenuhnya optimal karena sebagian besar masyarakat masih bergantung pada bantuan operator nagari dan belum sepenuhnya memanfaatkan layanan secara mandiri.

Ketiga kerumitan, masalah atau kendala pelayanan melalui aplikasi SILETON yaitu sinyal yang kurang mendukung dan daerah *blank spot*, masyarakat yang kurang paham terhadap aplikasi, dokumen persyaratan yang belum lengkap, dan masalah antrian proses verifikasi pada aplikasi SIAK yang terpusat. Juga kurangnya evaluasi Disdukcapil Kabupaten Agam terhadap pelayanan penggunaan aplikasi SILETON di bidang kesehatan.

Keempat kemungkinan dicoba, aplikasi SILETON telah melalui tahap uji coba dilakukan selama 3 bulan di tiga nagari yaitu Nagari Tanjung Sani, Pagadih Dan Sungai Pua pada tahun 2021. Keberhasilan membuahkan hasil yang mana Disdukcapil Kabupaten Agam mendapat penghargaan pada tingkat provinsi maupun tingkat kabupaten berkat pelayanan melalui aplikasi SILETON.

Kelima kemudahan untuk diamati, manfaat dan hasil dari penerapan aplikasi SILETON dapat dilihat dari jumlah pelayanan secara daring meningkat dari pada secara luring bisa dilihat secara *realtime* pada halaman dasbor aplikasi SILETON. Sosialisasi melalui berbagai media sosial dan brosur di instansi terkait, memudahkan masyarakat untuk mengamati cara kerja dan manfaat langsung dari penggunaan aplikasi SILETON.

Secara keseluruhan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SILETON di Kabupaten Agam telah memberikan kontribusi yang positif dalam mempermudah pengurusan dokumen kependudukan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tetapi penerapan dan keberhasilan inovasi aplikasi SILETON ini belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh faktor literasi digital masyarakat yang terbatas, ketergantungan masyarakat pada pelayanan berbasis nagari, serta keterbatasan jaringan internet. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan agar aplikasi SILETON dapat dimanfaatkan secara maksimal dan merata oleh seluruh masyarakat Kabupaten Agam.

6.2 Saran

Pada penelitian yang sudah dilakukan peneliti memberikan saran inovasi aplikasi SILETON diharapkan dapat berguna bagi peningkatan pelayanan dokumen kependudukan melalui aplikasi SILETON, beberapa saran sebagai berikut :

1. Dinas Dukcapil Kabupaten Agam disarankan agar lebih meningkatkan evaluasi pelayanan pada unit layanan lainya tidak hanya di nagari tetapi juga pada unit layana seperti Puskesmas, Rumah Sakit dan Pengadilan Agam yang pelayanan melalui aplikasi SILETON belum optimal.

2. Dinas Dukcapil Kabupaten Agam diharapkan dapat meningkatkan intensitas sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat. Sosialisasi tersebut tidak hanya dilakukan melalui nagari dan media sosial tetapi pada masyarakat secara langsung. Sosialisasi ini berfokus pada peningkatan pemahaman masyarakat mengenai manfaat, prosedur, kemudahan penggunaan aplikasi SILETON secara mandiri dan menanamkan pentingnya dokumen kependudukan bagi masyarakat.
3. Melakukan evaluasi dan pengembangan fitur aplikasi SILETON secara berkala dengan mempertimbangkan masukan dan kebutuhan pengguna, penyederhanaan tampilan, petunjuk penggunaan, serta meningkatkan responsivitas sistem akan membantu tingkat kerumitan dan kenyamanan pengguna. Hal ini membantu masyarakat khususnya yang literasi digitalnya terbatas.
4. Melakukan optimalisasi peran operator nagari dan unit pelayanan lainnya melalui pelatihan teknis secara berkala dan perlu dipastikan ketersediaan sarana pendukung yang memadai di setiap unit pelayanan agar pelayanan berjalan lancar.
5. Pemerintah daerah diharapkan dapat memperkuat dukungan terhadap infrastruktur teknologi informasi khususnya pemerataan akses jaringan internet di wilayah yang masih belum terjangkau jaringan internet. Dengan ketersediaannya jaringan yang stabil merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan pelayanan berbasis digital. Jadi tanpa dukungan infrastruktur yang memadai inovasi berbasis digital tidak akan bisa dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat.