

BAB VI

KESIMPULAN

6.1 Kesimpulan

Inovasi merupakan terobosan yang dibuat untuk mendapatkan nilai tambah dan efisiensi dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah, memfasilitasi perubahan atau perbaikan, serta menyesuaikan diri dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Pemerintah Kecamatan Lubuk Begalung Kota Padang menciptakan inovasi pelayanan publik ramah kelompok rentan berupa layanan yang di khususkan bagi masyarakat yang termasuk dalam kelompok rentan yaitu lansia, disabilitas, ibu hamil dan anak-anak sesuai dengan undang-undang No.39 Tahun 1999 yang menegaskan tentang penyediaan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, setelah melakukan penelitian dengan menganalisis menggunakan teori Everett M.Rogers, peneliti melihat bahwa inovasi pelayanan publik kelompok rentan oleh Pemerintah Kecamatan Lubuk Begalung Kota Padang secara umum sudah berjalan baik dan dapat diterima masyarakat. Lima atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everett M.Rogers yaitu *relative advantages*, *compability*, *complexity*, *triability*, dan *observability* juga terdapat dalam inovasi pelayanan publik ramah kelompok rentan.

Inovasi pelayanan ramah kelompok rentan di Kantor Camat Lubuk Begalung telah dilaksanakan dengan sangat baik karena terbukti memberikan keuntungan relatif yang tinggi berupa pemangkasan birokrasi, serta memiliki kesesuaian

(*compatibility*) dengan program Walikota Padang dan nilai yang ada serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Meskipun organisasi memilih langsung menerapkan program secara penuh tanpa melewati tahap uji coba (*trialability*) demi urgensi masyarakat, inovasi ini tetap berjalan konsisten dan mudah diamati hasilnya (*observability*) melalui bukti fisik fasilitas pelayanan serta dokumen kependudukan yang diterima langsung oleh warga. Kuatnya komitmen internal aparaturnya ini pada akhirnya mampu mengatasi dimensi kerumitan (*complexity*) teknis yang ada di tatanan operasional, seperti kendala keterbatasan alat perekaman, gangguan jaringan internet, hingga belum tersedianya sistem pembukuan data khusus kelompok rentan di lapangan.

6.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran terkait inovasi pelayanan publik kelompok rentan yang dapat menjadi pertimbangan bagi Pemerintah Kecamatan Lubuk Begalung Kota Padang, yaitu :

1. Mengingat bahwa inovasi telah diterapkan tanpa percobaan sebelumnya, disarankan untuk melakukan evaluasi secara berkala dan ketat. Hasil dari evaluasi ini perlu dimanfaatkan untuk memperbaiki kelemahan dalam sistem agar sesuai dengan prinsip *trialability*, yang berarti memperkuat sistem sebelum memperluasnya lebih jauh.
2. Walaupun sudah mencapai sejumlah pencapaian, masih banyak warga yang belum mengetahui detail tentang layanan ini. Disarankan untuk memperluas cara sosialisasi baik melalui media digital maupun secara

fisik di lokasi-lokasi strategis, sehingga masyarakat dapat mengenali keberadaan dan manfaat inovasi secara lebih luas.

3. Menjaga dampak positif yang telah ada dengan terus memperbarui fasilitas pendukung yang ramah bagi kelompok rentan serta menyediakan pelatihan rutin untuk petugas agar standar pelayanan yang inklusif tetap terjaga dan konsisten.
4. Pemerintah Kecamatan Lubuk Begalung perlu melakukan SKM khusus inovasi pelayanan publik ramah kelompok rentan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

