

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Inovasi pelayanan publik merupakan suatu terobosan baru yang dilakukan oleh instansi penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan. Sebuah inovasi tidak mengharuskan sebuah penemuan yang baru atau sama sekali tidak ada sebelumnya, tapi juga dapat berupa inovasi hasil dari perluasan, pengembangan, pembaharuan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang sudah ada.

Inovasi ‘Paga Nagari’ merupakan sebuah inovasi dibidang pelayanan kepada masyarakat berkaitan dengan keamanan dan ketertiban masyarakat dan pelayanan lainnya yang berkaitan dengan kepolisian yang digagas dan dilaksanakan oleh Kepolisian Resor Solok Kota dengan tujuannya secara umum adalah untuk memudahkan masyarakat, khususnya masyarakat Kota Solok dalam mendapatkan pelayanan di kepolisian. Polres Solok Kota adalah salah satu Polres yang berada di Sumatera Barat. Berdasarkan teori Rogers dalam Suwarno (2008:17), sebuah inovasi mempunyai atribut tertentu yang menjadi karakteristik dari sebuah inovasi. Atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) yaitu Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compatibility*), Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan Dicoba (*Triability*), dan Kemudahan Diamati (*Observability*).

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan di lapangan dan menganalisis hasil temuan dengan menggunakan teori atribut inovasi oleh Rogers dalam Suwarno (2008:17), maka ditemukan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi android 'Paga Nagari' yang dilakukan oleh Polres Solok Kota secara keseluruhan telah memenuhi indikator-indikator yang ada di dalam atribut inovasi.

6.2 Saran

Berdasarkan temuan dan analisis yang telah peneliti jelaskan, peneliti mempunyai beberapa saran dan rekomendasi terkait dengan inovasi pelayanan publik berbasis android 'Paga Nagari' yang dilaksanakan oleh Polres Solok Kota, yaitu:

1. Melakukan sosialisasi secara terus menerus terutama pada masyarakat yang masih belum tau mengenai aplikasi 'Paga Nagari' dan juga kepada pelajar, mahasiswa, pengawai pemerintahan, pegawai swasta, serta masyarakat yang sadar akan teknologi. Selanjutnya sosialisasi secara lebih kreatif seperti melalui media sosial *Instagram*, *Facebook*, *WhatsApp*, *Twitter* agar penggunaan aplikasi 'Paga Nagari' dapat bertambah baik secara kualitas maupun kuantitas dan digunakan oleh masyarakat sebagaimana mestinya.
2. Memberikan *reward* ataupun insentif kepada anggota polisi yang mengawaki 'Paga Nagari' agar mereka lebih bersemangat dalam memberikan pelayanan, lebih termotivasi dan lebih maksimal dalam

bekerja, sehingga dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat.

