

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah peneliti sampaikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi sarana online bantu administrasi tuntas (Sobat Dukcapil) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang masih belum berjalan dengan baik dikarenakan masih terdapat beberapa kekurangan atau aspek-aspek kendala dalam pelaksanaannya yaitu pada dimensi Kesesuaian (*Compatibility*), Kerumitan (*Complexity*), dan Kemungkinan Dicoba (*Trialability*). Berikut adalah penjabarannya:

1. Pada dimensi Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*) bahwa aplikasi Sobat Dukcapil memberikan keuntungan, manfaat bagi penyelenggara atau pengelola sendiri yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dan masyarakat sebagai pengguna juga merasakan manfaat atau keuntungan hadirnya aplikasi Sobat Dukcapil yaitu dapat mengefisienkan waktu dan mengurangi biaya yang dikeluarkan dalam mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil karena dapat dilakukan secara *online*.
2. Pada dimensi kedua Kesesuaian (*Compatibility*) bahwa aplikasi Sobat Dukcapil diciptakan berdasarkan dengan inovasi sebelumnya dan telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat dan mudah. Namun masih terdapat kekurangan dalam aplikasi Sobat Dukcapil dimana belum tersedianya fitur layanan perbaikan untuk semua dokumen

kependudukan serta fitur layanan bantuan bagi masyarakat yang kesulitan dalam pengajuan berkas melalui aplikasi.

3. Pada dimensi Kerumitan (*Complexity*) bahwa aplikasi Sobat Dukcapil dalam pelaksanaannya masih mengalami masalah ataupun kendala pada server yang belum mampu memuat beban yang banyak, *website error* dan jaringan yang mengalami gangguan sehingga *website* sering mengalami *offline*. Masyarakat yang menggunakan aplikasi Sobat Dukcapil juga merasakan kendala *error* saat menggugah berkas yang diajukan.
4. Pada dimensi Kemungkinan Dicoba (*Triability*) bahwa aplikasi Sobat Dukcapil telah dilakukan uji coba terlebih dahulu dan uji publik di pihak internal yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Namun terdapat kekurangan terkait sosialisasi yang dilakukan. Kegiatan pengenalan atau sosialisasi masih kurang menjangkau keseluruhan masyarakat karena hanya dilakukan melalui kegiatan penyebaran informasi melalui perwakilan atau diseminasi informasi, media sosial (*Instagram* dan *facebook*), radio dan *website resmi Kota Tangerang* dan *website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang*.
5. Pada dimensi Dapat Diamati (*Observability*) bahwa hadirnya aplikasi Sobat Dukcapil dapat mempermudah masyarakat dalam melihat dan mengetahui prosedur persyaratan untuk membuat suatu dokumen, selain itu proses pelayanan dapat diamati melalui aplikasi Sobat Dukcapil.

## 5.2 Saran

### 1. Saran Teoritis

Disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk memperdalam dan menyajikan hasil yang lebih luas terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Sobat Dukcapil seperti mencari faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan inovasi.

### 2. Saran Praktis

Peneliti memberikan saran praktis kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang seperti berikut ini:

1. Menambahkan jumlah layanan pada aplikasi dan memperbaharui tampilan pada aplikasi.
2. Meningkatkan kegiatan sosialisasi yang lebih luas agar mencakup seluruh kelompok atau kalangan masyarakat termasuk bekerjasama dengan dinas atau instansi lainnya.
3. Bekerjasama dengan pihak luar untuk ketersediaan jaringan seperti pihak Telkom.