

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Inovasi layanan administrasi kependudukan dan catatan sipil melalui aplikasi Temanggung gadem pol (pelayanan online) di Disdukcapil Temanggung belum berjalan cukup baik. Berdasarkan teori Rogers dalam Suwarno (2008:9) inovasi layanan administrasi kependudukan dan catatan sipil melalui aplikasi temanggung gadem pol (pelayanan online) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung terdiri dari:

- 1) **Relative Advantage (Keuntungan Relatif):** mengurangi biaya dan menghemat waktu; namun setelah adanya kebijakan regulasi menjadi antrian lama, biaya yang dikeluarkan bertambah;
- 2) **Compability (Kesesuaian):** disesuaikan dari segi kebutuhan masyarakat yang berguna untuk perolehan data kependudukan; namun setelah adanya kebijakan regulasi kebutuhan masyarakat terpenuhi tetapi kembali ke pelayanan secara langsung;
- 3) **Complexity (Tingkat Kerumitan):** kendala jaringan yang mengakibatkan tidak bisa mengakses aplikasi, masyarakat yang kurang paham alurnya menjadikan pelayanan lama; namun setelah adanya kebijakan regulasi menjadi tidak bisa diaksesnya aplikasi, pelayanan tidak bisa dilakukan dimana saja;
- 4) **Triability (Kemungkinan dicoba):** sudah diujicobakan pada tahun 2019 dan tahun 2020 sudah resmi beroperasi dengan keuntungan yang dirasakan yaitu

pelayanan cepat, pelayanan yang ditawarkan banyak macamnya dan mudah; namun setelah adanya kebijakan regulasi menjadikan aplikasi tidak bisa beroperasi kembali dari tahun 2022 yang mengakibatkan dampak ke masyarakat tidak mendapatkan keuntungan;

- 5) Observability (Kemudahan diamati): dapat diamati oleh seluruh lapisan masyarakat, baik dari lembaga-lembaga pemerintah dan non pemerintah, pihak swasta, maupun organisasi-organisasi aktif karena semua menggunakan dan datanya juga terlihat diaplikasi; namun setelah adanya kebijakan regulasi menjadi terlihat bahwa inovasi belum berjalan maksimal.

Ada beberapa factor yang menjadikan aplikasi Temanggung gandum pol (pelayanan online) mendapatkan banyak keluhan dari masyarakat karena kurang maksimalnya Implementasi inovasi layanan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Untuk aplikasi Temanggung gandum pol (pelayanan online) sendiri sampai saat ini bisa didownload namun tidak bisa diakses. Penyebab aplikasi Temanggung gandum pol (pelayanan online) tidak bisa diakses karena adanya regulasi dari pemerintah bahwa pelayanan online yang sebelumnya data kependudukan terhubung dengan masing – masing daerah untuk servernya, saat ini pelayanan data kependudukan langsung terpusat datanya dan itu hanya bisa diakses oleh SIAK pusat.

Dengan adanya permasalahan tersebut Disdukcapil Temanggung memberikan pelayanan alternative yaitu dengan cara datang langsung ke kantor Disdukcapil, pelayanan melalui media social, dan pelayanan program jemput bola.

Selama dengan adanya pelayanan alternative yang diberikan Disdukcapil juga mulai mengembangkan kembali layanan online seperti aplikasi Temanggung gandum pol (pelayanan online). Pengembangan ini dilakukan karena banyaknya antusias masyarakat terkait pelayanan kependudukan secara online. Pengembangan aplikasi ini direncanakan akan diuji cobakan pada awal tahun 2023, dan bulan Februari bisa mulai dioperasikan untuk pelaksanaan pelayanan Administrasi kependudukan secara online. Serta terdapat beberapa program yang akan dilaksanakan pada tahun 2023 ada Kecamatan Penyangga, dan Identitas Kependudukan Digital (IKD). IKD ini transformasi dokumen identitas kependudukan dari bentuk fisik menjadi digital baik kartu tanda penduduk, kartu keluarga maupun dokumen kependudukan lainnya.

## 5.2 Saran

Menurut dari riset yang sudah didapatkan, peneliti hendak memberi saran agar terjadi peningkatan pada Inovasi layanan administrasi kependudukan dan catatan sipil melalui aplikasi Temanggung gandum pol (pelayanan online) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung, diantaranya sebagai berikut:

1. Dalam menjalankan layanan online syarat yang diminta sama yang tertulis di aplikasi harus disamakan, jangan meminta syarat diluar yang tertulis karena terkadang masyarakat menjadi bingung;
2. Program yang sudah berjalan untuk dilakukan evaluasi terus-menerus agar bisa dikembangkan untuk inovasinya;

3. Untuk layanan online kependudukan yang akan datang disosialisasikan semaksimal mungkin karena masih banyak masyarakat yang kurang mengetahui adanya layanan online;
4. Lebih ditingkatkan untuk layanan kependudukan secara cepat, tepat, dan ramah; dan
5. untuk disinkronisasi antara data desa dengan data Disdukacpil agar mempermudah pelayanan.

