

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian yang peneliti lakukan terhadap masalah Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan Aplikasi Jakevo di Kecamatan Jagakarsa telah dikatakan baik namun belum maksimal. Hal tersebut dikarenakan masih adanya faktor-faktor yang menghambat dalam menjalankan aplikasi tersebut. Jika dilihat dari 5 (lima) Indikator , yaitu:

1) Keunggulan relatif

Indikator pertama ini keunggulan relatif ini pada inovasi sudah dikatakan baik dan tanggap dalam menjalankan pelayanan publik kepada masyarakat Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah SDM yang sudah bagus dengan perizinan yang ditangani serta adanya sarana dan prasarana yang disediakan oleh kecamatan Jagakarsa , sehingga ketika ada masyarakat yang ingin mengajukan permohonan untuk mendapatkan suatu perizinan dan pelayan, tim dari kecamatan Jagakarsa mampu memberikan pelayanan yang baik dengan sesuai pada standar pelayanan dan SOP yang telah ditetapkan.

2) Kesesuaian

Indikator ke dua kesesuaian terbilang sudah cukup baik. Terlihat dari mudahnya masyarakat dalam memahami persyaratan dan alur

didalam mengajukan izin melalui aplikasi Jakevo, masyarakat dapat meminimalisir waktu dan tempat, dan mempermudah masyarakat mengajukan permohonan yang dilakukan dimana pun. Untuk staff sendiri dapat mempermudah dalam melaksanakan permohonan yang dilakukan oleh masyarakat.

### 3) Kerumitan

Indikator keempat ini adalah kerumitan, kerumitan ini dapat dikatakan sebagai hambatan, untuk hal ini terbilang minim untuk kerumitannya. Terlihat dari keluhan masyarakat dan staff yang menjalankan, kerumitan ini pada kondisi, situasi dan jaringan internet. Untuk masyarakat jika jaringannya sangat tidak mendukung akan mempersulit dalam mengajukan proses permohonan serta kondisi dan situasi yang tidak mendukung juga berdampak sama. Untuk staff sendiri yang menjalankan yaitu jaringan internet yang kurang baik saja.

### 4) Kemampuan Uji Coba

Indikator ke empat ini kemampuan uji coba ini dapat dikatakan bagus dan efektif dalam memberikan pelayanan serta memenuhi kebutuhan masyarakat dari segi kebutuhan perizinan. Aplikasi ini memiliki nilai yang baik dan bagus dimata masyarakat dan staff Kecamatan Jagakarsa. Karena memiliki manfaat yang begitu besar bagi masyarakat dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa harus

datang ke kecamatan Jagakarsa. Aplikasi ini sesuai dengan apa yang masyarakat mau. Aplikasi memiliki keunggulan juga terdapat pelayanan publik, dan memiliki dampak yang positif serta masyarakat dapat menerimanya.

#### 5) Kemampuan Diamati

Indikator kelima kemampuan diamati dapat dikatakan sangat berguna dari sisi mekanisme, manfaat dan kegunaannya. Karena aplikasi Jakevo ini dapat diterima oleh semua Masyarakat dengan senang dan dapat diterima di Kecamatan Jagakarsa untuk dijadikan salah satu yang digunakan untuk menerapkan pelayanan publik. Karena memiliki manfaat yang begitu besar bagi masyarakat dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa harus datang ke kecamatan Jagakarsa. Aplikasi ini sesuai dengan apa yang masyarakat mau. Aplikasi memiliki keunggulan juga terdapat pelayanan publik, dan memiliki dampak yang positif serta masyarakat dapat menerimanya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti paparkan diatas, berikut beberapa saran atau rekomendasi dari peneliti sebagai sumbangan pemikiran, yaitu:

### 5.2.1 Saran Praktis

- 1) Kepada Unit PTSP Kecamatan Jagakarsa sebagai penyelenggara

pelayanan serta penyedia konsep inovasi pada proses perizinan usaha di Kecamatan Jagakarsa agar dapat terus melakukan inovasi yang interaktif dengan melaksanakan penyebaran informasi yang lebih luas kepada masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung agar menumbuhkan minat pemohon/pengguna jasa Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam penggunaan konsep inovasi berbasis digital yang sedang di terapkan.

- 2) Kepada pemohon atau pengguna jasa pelayanan program perizinan usaha pada Unit PTSP Kecamatan Jagakarsa, agar terus melakukan pembaruan terhadap pelaksanaan inovasi yang sudah disediakan oleh penyedia layanan perizinan, hal ini sebagai bentuk masyarakat bisa turut adil dalam penyebaran informasi dan percepatan pelayanan serta peningkatan nilai keberhasilan dalam implementasi konsep inovasi digitalisasi.

### **5.2.2 Saran Teoritis**

- 1) Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menggali informasi lebih banyak dengan berdasarkan pada sumber-sumber seta referensi yang digunakan dalam penelitian serta mengembangkan data berdasarkan peraturan-peraturan terbaru, khususnya mengenai Inovasi Pelayanan Publik Menggunakan Aplikasi jakevo di Kecamatan Jagakarsa.
- 2) Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya melakukan penelitian dengan lebih mendalam mengenai Inovasi Unit PTSP Kecamatan

Jagakarsa.

- 3) Hasil Penelitian hanya terfokus pada konsep Inovasi Unit PTSP Kecamatan Jagakarsa terhadap implelementasi penggunaan layanan website JAKEVO dan Aplikasi Zoom sebagai layanan media konsultasi jarak jauh.

