

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Inovasi pelayanan publik ialah pembaruan serta penerapan suatu ide-ide baru dalam pelayanan dengan tujuan memenuhi dan mempermudah kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh pihak penyelenggara pelayanan agar masyarakat dapat terpenuhi kebutuhannya. Tujuan dari adanya inovasi ialah untuk meningkatkan dan memperbaiki dari pelayanan sebelumnya, baik itu terkait sarana prasarana, tingkat efisien dan efektivitas dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan. Kemudian, kualitas pelayanan pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara pegawai dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan masyarakat, sebab kualitas pelayanan yang baik dapat dijadikan tolak ukur bagi masyarakat untuk menilai kinerja pemberi layanan.

Sebagaimana penelitian yang telah dilaksanakan mengenai bagaimana penerapan inovasi pelayanan yang dilaksanakan oleh Polres Metro Tangerang Kota yaitu inovasi pelayanan SKCK (Surat keterangan Catatan Kepolisian) *online*. Menurut hasil dan pembahasan penelitian dapat disimpulkan mengenai pengukuran terhadap 4 dari 5 indikator inovasi pelayanan publik menurut Everett M. Rogers, yaitu:

1. Dalam inovasi pelayanan SKCK *online* ini, sudah terdapat *Relatif Advantage* (keuntungan relatif), seperti durasi pelayanan yang sudah sangat baik terlebih semenjak adanya aplikasi Polri Super App yang menciptakan durasi pelayanan menjadi lebih singkat, terkait juga manfaat yang diberikan untuk membantu masyarakat. Dalam hal anggaran, pelayanan SKCK *online* masih sama seperti pelayanan manual.
2. Dalam inovasi pelayanan SKCK *online*, sudah terdapat *Compability* (kesesuaian). Seperti, prosedur dan mekanismenya untuk mengembangkan inovasi sesuai dengan sasaran yang dibutuhkan, sudah terbilang cukup mudah untuk dipahami bagi masyarakat. Sebab pemohon hanya tinggal mendaftar *online* melewati aplikasi lalu mengisi data diri, melampirkan persyaratan dan foto kemudian langsung datang ke Polres yang dituju untuk pencetakan

dokumen. Penyelesaian pencetakan dokumen juga memakan waktu tidak lebih dari 15 menit bagi pemohon baru. Kemudian keterkaitan dengan pelayanan sebelumnya pelayanan pembuatan SKCK melewati inovasi pelayanan secara *online* dengan pelayanan manual secara langsung memiliki kaitan satu sama lain. Serta kedua pelayanan tersebut saling melengkapi guna mempermudah prosedur jalannya pelayanan.

3. Dalam inovasi pelayanan SKCK *online*, sudah terdapat *Complexity* (kerumitan). Seperti masyarakat tidak merasakan kesulitan yang berarti mengenai prosedur pelayanan SKCK yang ada di Polres Metro Tangerang Kota, hanya saja bagi pemohon yang “berusia lanjut” terkadang kurang mengerti mengenai fitur-fitur yang ada di aplikasi, namun hal tersebut dapat ditangani dengan baik oleh petugas sentra pelayanan SKCK. Terlebih dengan adanya loket khusus bertanya bagi para pemohon yang kurang mengerti dan memahami mengenai prosedur pembuatan SKCK hingga prosedur pencetakan.
4. Dalam inovasi pelayanan SKCK *online*, sudah terdapat *Observability* (kemudahan diamati). Sejauh ini dalam prosedur pelayanan SKCK *online* ini dapat dengan mudah diamati dan dirasakan oleh masyarakat, masyarakat juga dapat merasakan perbedaan layanan SKCK secara manual dengan pelayanan SKCK *online*. Masyarakat juga merasakan pelayanan di Polres Metro Tangerang Kota sudah dilaksanakan secara transparan dan terbuka, yang mana masyarakat dapat melihat langsung prosedur pelayanan yang sedang berjalan. Hal ini dapat dilihat dari selalu meningkatnya pemohon dari tahun ke tahun, yang mana dapat disimpulkan bahwa semakin banyak masyarakat yang mengikuti bagaimana jalannya inovasi pelayanan secara *online*, hal ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan SKCK ini mudah untuk dipahami oleh masyarakat.

**Tabel 5.1 Data Jumlah Pemohon Tahun 2019-2022**

NO	SATKER	ONLINE			MANUAL			PRESENTASE						KET
		2020	2021	2022	2020	2021	2022	ONLINE			MANUAL			
								2020	2021	2022	2020	2021	2022	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	POLRES	.	17169	11351	11,762	544	.	0%	96,93%	100%	100%	3,07%	0%	

Secara garis besar, terdapat beberapa poin yang bisa disimpulkan dari penelitian yang dilaksanakan peneliti mengenai Inovasi Pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) *Online*, antara lain:

1. Inovasi yang dilaksanakan membawa respon yang positif bagi masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan mengenai banyaknya antrean yang terlalu panjang atau terkait antrean yang dibatasi.
2. Inovasi pelayanan SKCK *online* bermanfaat bagi masyarakat maupun lembaga organisasi.
3. Inovasi pelayanan SKCK *online* yang dilaksanakan oleh Polres Metro Tangerang Kota ialah bentuk pelayanan baru yang inovasinya memiliki kaitan dengan pelayanan manual.
4. Inovasi pelayanan SKCK *online* dilaksanakan berkelanjutan yang dapat terus-menerus dilaksanakan terlebih didukung oleh sarana prasarana dan pembiayaan yang cukup.
5. Inovasi yang dilaksanakan sudah dianggap efektif kendati membawa hasil yang nyata dan baik. Seperti adanya respon yang baik dari masyarakat.

## 5.2 Saran

Sebagaimana kesimpulan diatas, maka peneliti memberi saran untuk Inovasi SKCK *online* pada Polres Metro Tangerang Kota. Mengenai persyaratan dokumen fisik, meskipun sudah dapat mendaftar dan mengunggah dokumen dan foto diri melewati aplikasi Polri Super App. Masyarakat masih harus menyertakan dokumen fisik saat datang ke Polres sebelum melanjutkan ke prosedur pengecekan berkas hingga pencetakan dokumen. Menurut peneliti apabila hal ini dapat diatasi dengan masyarakat tidak lagi wajib membawa dokumen fisik. Hal ini akan jauh lebih memudahkan masyarakat, sebab pemohon yang datang hanya tinggal menunggu prosedur penerbitan dokumen. Kendati demikian seluruh prosedur pelayanan SKCK *online* yang dilaksanakan oleh Polres Metro Tangerang Kota sudah berjalan dengan baik dan menyuguhkan respon yang positif.