

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah peneliti sampaikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui aplikasi sistem informasi pelanggan tirta benteng (SIGANTENG) di Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang sudah terlaksana, namun dalam pelaksanaannya masih belum berjalan dengan baik atau maksimal karena masih terdapat kekurangan atau kendala yang diukur menggunakan teori oleh Rogers (dalam Suwarno, 2008) dengan 5 (lima) dimensi, terdiri dari:

a. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Pada dimensi keuntungan relatif bahwa aplikasi SIGANTENG memberikan keuntungan atau manfaat bagi penyelenggara yaitu Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang dalam kemudahan akses informasi dan masyarakat sebagai pengguna juga merasakan keuntungan atau manfaat dari aplikasi SIGANTENG yaitu dapat menghemat waktu dan tidak lagi mengeluarkan biaya transportasi atau kepentingan lainnya karena dapat dilakukan secara online di mana saja dan kapan saja.

b. Kesesuaian (*Compatibility*)

Pada dimensi kesesuaian bahwa aplikasi SIGANTENG telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat karena pelayanan menjadi lebih mudah dan masyarakat mendapatkan pengetahuan mengenai informasi terbaru lebih cepat. Akan tetapi, masih terdapat kekurangan dalam aplikasi SIGANTENG yang di mana terdapat kendala yaitu pada penyampaian informasi terbaru masih berada pada tahap pengembangan sehingga informasi yang masuk masih kurang sesuai dengan kondisi aktual.

c. Kerumitan (*Complexity*)

Pada dimensi kerumitan bahwa dalam pelaksanaan aplikasi SIGANTENG masih mengalami masalah yaitu masyarakat masih kesulitan atau belum mengerti cara mendaftar pada aplikasi, ada kendala pada server, jaringan dan koneksi internet serta aplikasi error, dan masih ada masyarakat yang belum mempunyai perangkat untuk menggunakan aplikasi. Masyarakat pengguna aplikasi SIGANTENG juga merasakan server down ketika login untuk masuk ke aplikasi.

d. Kemungkinan Dicoba (*Trialability*)

Pada dimensi kemungkinan dicoba bahwa telah dilakukan tahap uji coba oleh pihak Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang sebelum aplikasi diluncurkan. Akan tetapi, terdapat kekurangan mengenai sosialisasi yang dilakukan. Aktivitas sosialisasi atau pengenalan masih kurang menjangkau masyarakat luas karena hanya dilakukan melalui kegiatan grebek pelanggan atau mendatangi langsung ke lapangan, media sosial, dan media cetak saja.

e. Dapat Diamati (*Observability*)

Pada dimensi dapat diamati bahwa kehadiran aplikasi SIGANTENG mempermudah masyarakat dalam melihat atau mengetahui info tagihan dan pemakaian setiap bulannya, serta proses pelayanan dapat diamati langsung oleh masyarakat melalui aplikasi SIGANTENG.

5.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian yang dilaksanakan, maka saran yang dapat peneliti berikan terkait dengan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi sistem informasi pelanggan tirta benteng (SIGANTENG) di Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng mencakup, sebagai berikut:

5.2.1 Saran Teoritis

Disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk mendalami dan menyajikan hasil yang lebih luas terkait inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SIGANTENG seperti faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi.

5.2.2 Saran Praktis

- a. Kepada Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang sebagai penyelenggara dari inovasi aplikasi SIGANTENG ini agar dapat memfokuskan hasil dari pelaksanaan aplikasi agar memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

- b. Kepada Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang, disarankan untuk mengembangkan layanan pada aplikasi SIGANTENG seperti menambahkan beberapa fitur pada aplikasi.
- c. Kepada Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang, disarankan untuk meningkatkan sosialisasi terus menerus antar petugas dan masyarakat agar program tersebut semakin mendapat nilai positif.

