

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

a) 5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Inovasi Pelayanan Pengurusan Administrasi Kependudukan Dan Catatan Sipil Go-Online (GOOL) Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Probolinggo, adapun kesimpulan dari penelitian ini, yakni:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan)

Pelayanan administrasi kependudukan Go-Online (GOOL) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo mampu memberikan keuntungan bagi masyarakat Probolinggo berupa akselerasi estimasi waktu pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang sebelumnya dapat memakan waktu lebih dari satu hari menjadi maksimal 1 x 24 jam saja. Kemudian . Hadirnya Inovasi Pelayanan Publik Go-online (GOOL) di Kota Probolinggo memberikan dampak yang sangat positif terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yaitu waktu pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat dan mudah dibandingkan sebelum adanya inovasi

2. *Compability* (Kesesuaian)

Bahwa proses penyesuaian inovasi layanan administrasi kependudukan Go-Online (GOOL) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Probolinggo masih dalam kondisi transisi penyesuaian dari layanan offline ke layanan online. Masih adanya hambatan yang dilatarbelakangi oleh budaya masyarakat Kota Probolinggo yang rata-rata masih terbiasa menggunakan layanan secara offline,

sehingga membutuhkan waktu dalam proses pengembangan inovasi layanan tersebut.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Bahwa sebagaimana masyarakat Probolinggo atau pengguna inovasi layanan administrasi kependudukan Go-Online (GOOL) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Probolinggo menerima dengan baik dengan adanya inovasi tersebut. Prosedur inovasi layanan Go-Online (GOOL) bukanlah hal yang rumit, karena sosialisasi yang terus dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo sehingga masyarakat pengguna layanan Go Online tidak merasa dipersulit dengan prosedur yang ada.

4. *Triability* (Dapat diuji Coba)

Inovasi layanan Go-online (GOOL) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo telah dilakukan ujicoba dalam inovasinya, mulai dari ujicoba lingkungan internal dukcapil hingga ujicoba publik. Dan saat ujicoba publik layanan kependudukan Go Online diterima baik oleh masyarakat yang dirasa mampu memberikan manfaat yang positif bagi masyarakat atau pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo.

5. *Observeability* (Dapat di observasi)

Inovasi Pelayanan Go-online (GOOL) Kota Probolinggo telah sesuai dengan atribut inovasi *Observeability* atau kemudahan diamati. Dari pengamatan tersebut maka penyedia jasa layanan masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo terus melakukan evaluasi dalam pengembangan sistemnya sehingga dapat memberikan layanan yang lebih baik lagi.

b) 5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah dijabarkan peneliti, maka saran dan masukan dapat diberikan, sebagai berikut:

1. Pemerintah Kota Probolinggo lewat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan penyempurnaan terkait inovasi Go-Online (GOOL) tersebut untuk memberikan pelayanan maksimal tanpa adanya kekurangan satupun, seperti halnya melakukan pemeriksaan dan pengadaan server serta perbaikan kualitas jaringan internet, penambahan sarana dan prasarana pendukung baik berupa server maupun pendukung lainnya.
2. Adanya inovasi pelayanan Go-online (GOOL) Kota Probolinggo ini juga diharapkan secara jangka panjang mampu memberikan nilai tersendiri bagi masyarakat Probolinggo dengan segala kemudahan yang didapat pada layanan ini, efisiensi dan efektivitas, serta pelayanan prima.
3. Untuk penelitian selanjutnya pada lokasi serupa berkaitan dengan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui layanan Go-online (GOOL) di Kota Probolinggo oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Taufiqurokhman & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. UMJ PRESS.
- Anjani, W. S., Hanapiah, P., & -, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Melalui Kegiatan Samsat Masuk Desa.
- Badan Pusat Statistik Kota Probolinggo Tahun 2021
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya) Edisi Revisi*. Gava Media.
- Hiplunudin, Agus. 2017. *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta:Calpulis.
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*.
- A, Taufiqurokhman & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Ciputat, Tangerang Selatan: UMJ PRESS.
- Harbani Pasolong. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: CV.Afabeta
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Milles, M. B., Huberman, M. A., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, a Methods Sourcebook*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjejep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodelogi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Pasolong, H. (2012). *Metode Penelitian Administrasi Publik (kesatu)*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto & Septi, A. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, L. P. dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan*

Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. In *STIA-LAN Press* (Pertama). Jakarta: STIA-LAN Press.

Umar, H. (2004). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.

Lampiran 1: Hasil Wawancara

1. *Relative Advantage* (Keuntungan)

“Layanan kemudahan akses itu berupa layanan yang berbasis web browser dengan alamat <https://dukcapilprobolinggokota.online>. Masyarakat dapat mengakses layanan maupun mendapatkan informasi secara mudah dan cepat.” (Hasil wawancara 30 November 2022).

“Untuk layanan akses mendapatkan informasi Go-Online sangat mudah, hanya tinggal masuk alamat web browser dan semua informasinya lengkap.” (Hasil wawancara 30 November 2022)

“Layanan informasi Go-Online mudah diakses dan tidak memerlukan aplikasi lain, cukup dari alamat web browser dukcapil Go-Online, jadi sangat mudah.” (Hasil wawancara 30 November 2022)

“Informasi dan kemudahan layanan Go-Online adalah jam pelayanan, yaitu pada hari senin-jumat adalah 08.00-13.00, jika pemohon melakukan pengajuan lebih dari jam operasional yang telah ditentukan maka data pengajuan tetap masuk di sistem kami, namun akan dikerjakan pada saat jam pelayanan dibuka pada hari kerja. Berbeda dengan layanan offline jika pengajuan diluar jam operasional maka pemohon harus datang lagi keesokan harinya.” (Hasil wawancara 30 Desember 2022)

“Layanan Go-Online untuk pengerjaannya memang lebih cepat dibandingkan layanan offline, dengan estimasi waktu tidak lebih dari 1x24 jam pengurusan.” (Hasil wawancara 30 November 2022).

“Untuk waktunya memang cepat dari pengajuan sampai selesai, hanya butuh waktu 2 jam saja setelah pengajuan” (Hasil wawancara 30 November 2022)

2. *Compability* (Kesesuaian)

“Untuk sekarang inovasi layanan Go-Online masih dalam tahap transisi dari layanan offline ke layanan online, maka dari itu untuk penyesuaian dalam tahap transisi ini dispendukcapil tidak menghilangkan layanan yang offline atau tidak mewajibkan masyarakat untuk menggunakan layanan Go-Online secara penuh. Hal tersebut dikarenakan belum semua masyarakat melek teknologi, khususnya masyarakat yang sudah berusia lanjut.” (Hasil wawancara 30 Desember 2022).

“Proses transisi dari layanan offline ke layanan online masih terhambat, hambatan tersebut dipengaruhi beberapa faktor, salah satu faktor tersebut adalah budaya masyarakat yang kecenderungan masih mengurus adminduk secara konvensional.” (Hasil wawancara 30 November 2022)

“Saya menggunakan layanan online karena saat itu saya sedang berada diluar kota karena tuntutan pekerjaan, maka dari itu saya menggunakan layanan Go-online untuk mengurus kependudukan perubahan data KK karena tidak memungkinkan untuk mengurus secara offline.” (Hasil wawancara 30 November 2022)

“Untuk mempermudah proses adaptasi dan pembelajaran kepada masyarakat mengenai produk layanan Go-Online maka dispendukcapil Kota Probolinggo berupaya melakukan

sosialisasi sebagai solusi utama. Dengan melakukan sosialisasi layanan Go-Online seefektif mungkin kepada masyarakat maka diharapkan proses transisi layanan offline ke layanan online bisa menjadi lebih cepat dan tepat sasaran, agar inovasi layanan Go-Online dapat dimanfaatkan secara penuh oleh masyarakat.” (Hasil wawancara 30 November 2022)

“Untuk sosialisasi Go-Online sudah dilakukan sejak per 1 januari 2020 dengan beberapa cara atau metode. Untuk metode sosialisasi Go-Online yang pertama yaitu melakukan sosialisasi secara langsung atau terjun ke lapangan melalui kecamatan Kota Probolinggo dengan mengundang lurah/kepala desa serta RT/RW sebagai kepanjangan tangan dari masyarakat. Selain melakukan sosialisasi secara langsung kita juga melakukan sosialisasi digital melalui sosial media instagram, facebook, layanan whatsapp yang tentunya umum dipakai hampir semua masyarakat dan semua terintegrasi langsung di sistem Go-Online.” (Hasil wawancara 30 November 2022).

“Saya tahu ada layanan Go-Online itu dari sosial media Instagram dan pengarahannya juga mudah dipahami tidak berbelit-belit” (Hasil wawancara 30 November 2022).

3. *Complexity* (Kerumitan)

“Kerumitan di dalam penerapan Go-Online dibandingkan sistem offline hanya terdapat di media apa yang digunakan untuk mengurus kependudukan. Go-Online tentunya membutuhkan perangkat khusus untuk menjalankannya, terkait perangkat khusus tersebut yaitu berupa perangkat elektronik yang memadai, karena inovasi layanan Go-Online ini berbasis digital, berbeda dengan layanan offline yang tinggal datang ke MPP dengan membawa persyaratan atau berkas fisik.” (Hasil wawancara 30 Desember 2022).

“Untuk perangkat elektronik pendukung itu bisa berupa smartphone, komputer atau laptop dan jaringan internet. Hal itu mutlak harus ada karena Go-Online hanya bisa diakses melalui perangkat tersebut dan rata-rata di era sekarang hampir semua orang memiliki smartphone. Untuk smartphone ataupun komputer tidak harus dengan spesifikasi tinggi asalkan bisa untuk akses web browser itu sudah cukup. Jadi tingkat kerumitan tersebut tidak menjadi kendala dalam penerapan Go-Online karena sudah disesuaikan dengan rata-rata kemampuan masyarakat.” (Hasil wawancara 30 Desember 2022).

“Tidak ada masalah terkait spesifikasi smartphone untuk mengakses layanan Go-Online, saya juga memakai smartphone yang biasa saja dan tetap bisa untuk menggunakan layanan Go-Online.” (Hasil wawancara 23 November 2022).

“Prosedur layanan Go-Online dalam penerapannya tidaklah rumit, namun karena Go-Online ini masih baru dan masih dalam fase transisi dari layanan offline jadi masyarakat hanya masih belum terbiasa menggunakan layanan online, namun hal tersebut bukan menjadi kendala dalam menerapkan layanan Go-Online. Kita sebagai pemberi layanan sedang gencar melakukan sosialisasi dan pembelajaran Go-Online dengan penyampaian yang tidak berbelit-belit dan dari berbagai media berupa media cetak atau brosur, media sosial atau web browser dan secara tatap muka agar masyarakat dapat sepenuhnya memahami sistem layanan Go- Online.” (Hasil Wawancara 30 November 2022).

“Prosedurnya tidak rumit karena informasi yang saya terima lengkap dan jelas sehingga mudah untuk dipahami, dan hanya tinggal mengikuti langkah-langkah yang sudah di beranda web browser untuk pendaftaran user baru sampai pegajian layanan” (Hasil wawancara 5 Desember 2022).

4. *Triability* (Kemungkinan dicoba)

“Untuk fase ujicoba Go-Online dilakukan secara 2 tahap, yaitu pertama ujicoba di lingkungan internal dukcapil, kemudian baru ujicoba ke masyarakat. Ujicoba yang pertama dilakukan di internal pegawai dukcapil, hal tersebut dilakukan agar sebelum dilakukan ujicoba tahap selanjutnya pihak atau pegawai dukcapil sebagai pemberi layanan dapat mengetahui proses dan keunggulan layanan Go-Online agar bisa diterapkan ke masyarakat melalui sosialisasi.” (Hasil wawancara 30 November 2022).

“Setelah dilakukan proses ujicoba di lingkungan internal dukcapil maka diketahui kelayakan atau keunggulan layanan Go-Online maka selanjutnya akan dilakukan ujicoba kepada publik melalui sosialisasi”. (Hasil wawancara 30 November 2022).

“Setelah dilakukan atau melewati fase ujicoba dan dapat diketahui hasil dari ujicoba terbukti Go-Online memiliki keuntungan atau nilai lebih berupa kemudahan akses dan estimasi waktu yang lebih cepat sehingga dapat dikatakan bahwa Go-Online memiliki kualitas dalam layanannya.” (Hasil wawancara 30 November 2022).

“Untuk saat ini Go-Online belum bisa dikatakan dapat diterima secara penuh meskipun Go-Online sudah dikatakan memiliki keunggulan dibandingkan dengan layanan offline. Hal itu dikarenakan masih sedikitnya masyarakat yang menggunakan Go Online dibandingkan layanan offline.” (Hasil wawancara 30 November 2022).

5. *Observability* (Kemudahan diamati)

“Setelah melakukan keseluruhan proses layanan Go-Online mulai dari proses ujicoba, proses sosialisasi hingga implementasinya ke masyarakat, kita selalu memantau layanan Go-Online sudah sampai sejauh mana perkembangannya selama dua tahun terhitung sejak awal rilisnya Go-Online, hal tersebut dilakukan untuk menilai apakah Go Online sudah sesuai dengan tujuan awal sehingga dapat mengetahui apa saja kelebihan dan kekurangan dalam penerapannya kemudian dilakukan evaluasi.” (Hasil wawancara 30 November 2022).

“Kelebihan layanan Go-Online sudah menunjukkan hasil positif sesuai dengan yang diharapkan dari segi kinerja yang bertujuan untuk memudahkan proses pengurusan administrasi kependudukan berbasis digital, meskipun masih belum termanfaatkan secara penuh dikarenakan masih dalam tahap transisi. Kemudian untuk kekurangannya masih berupa hal-hal teknis seperti sering ada trouble jaringan, perbaikan pada sistem Go-Online yang penangannya cukup lama dan penyesuaian layanan yang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat.” (Hasil wawancara 30 November 2022).

“Untuk evaluasi Go-Online diadakan setiap akhir tahun dan evaluasinya baru dijalankan satu kali karena Go-Online saat ini baru memasuki tahun kedua. Ada 3 fokus utama evaluasi, yaitu: (1). Kompetensi operator. (2). Perbaikan sistem layanan Go-Online. (3) Peningkatan jaringan.” (Hasil wawancara 30 November 2022). “(1). Kompetensi operator: Evaluasi terkait kompetensi operator ini merupakan hal penting dikarenakan menjadi gerbang utama dalam proses layanan dan harus orang yang benar-benar melek teknologi, dan disamping itu operator harus mengetahui seluruh seluk beluk layanan Go-Online. Maka operator akan diberikan pelatihan lebih agar kompetensinya meningkat seiring kebutuhan yang tinggi akan teknologi. (2). Perbaikan sistem layanan : Perbaikan sistem layanan ini didasarkan dari seberapa mudahkan layanan Go-Online ini untuk dipahami. Maka jika dilihat dari proses

observasi atau pengamatan kami melakukan penyempurnaan lagi dengan menyesuaikan kebutuhan layanan masyarakat. Selama periode satu tahun ini Go-Online mengalami perubahan layanan yang awalnya ada 8 (delapan) layanan menjadi 6 (enam) layanan saja.

3). Peningkatan jaringan: Peningkatan jaringan disini berupa koneksi internet yang sangat dibutuhkan demi kelancaran transfer data dari daerah ke pusat maupun sebaliknya. Sebelum dilakukan evaluasi seringkali masalah jaringan menjadi kendala utama dalam penerapan layanan Go-Online karena bandwidth yang kecil sehingga kecepatan transfer data antar server sangat lambat, maka setelah dilakukan evaluasi kini kapasitas bandwidth nya telah diperbesar agar prosesnya lebih cepat.” (Hasil wawancara 30 November 2022).