

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 1.1. Kesimpulan

Inovasi Pelayanan *Delivery* SIM di Polres Gresik dapat dideskripsikan dari lima atribut dimensi inovasi yaitu *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif, *Compatibility* atau Kesesuaian, *Complexity* atau Kerumitan, *Triability* atau Kemungkinan Dicoba, dan *Observability* atau Kemungkinan Dapat Diamati. Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dimensi *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif yang mempunyai indikator Nilai Ekonomi, Status Sosial, Kesenangan/Kepuasan, Komponen Yang Penting. Dari masing masing indikator terbukti dari adanya Inovasi Pelayanan *Delivery* SIM memiliki keuntungan yang didapat oleh pengguna inovasi.
2. Dimensi *Compatibility* atau Kesesuaian yang mempunyai indikator Kesesuaian dengan Nilai dan Norma, Kesesuaian dengan Pengalaman Lalu, serta Kesesuaian dengan Penerima. Masing – masing indikator sudah sesuai dengan undang – undang yang mengatur serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
3. Dimensi *Complexity* atau Kerumitan yang mempunyai indikator Kerumitan Pada Inovasi. Terbukti masih terdapat masalah pada

pelaksanaan Inovasi Pelayanan *Delivery* SIM. Masalahnya yaitu kurangnya sosialisasi tentang pelayanan *Delivery* SIM.

4. Dimensi *Triability* atau Kemungkinan Dicoba yang mempunyai indikator Uji Publik Pada Inovasi, Sudah berjalan dengan baik pada saat uji publik Inovasi Pelayanan *Delivery* SIM. Terbukti masyarakat banyak yang merespon positif dengan saat dilakukannya uji publik diterapkannya inovasi pelayanan ini.
5. Dimensi *Observability* atau Kemungkinan Dapat Diamati, dari dimensi ini berdasarkan pengamatan peneliti, Mekanisme atau Prosedur inovasi ini mudah diamati dalam pelaksanaannya. Karena tidak berbeda jauh dengan prosedur sebelumnya. Beberapa pemohon yang menggunakan pelayanan ini juga tidak kebingungan dalam menjalankan Inovasi Pelayanan *Delivery* SIM.

Berdasarkan rencana peneliti yang telah ditetapkan, Untuk menganalisis atau mengetahui inovasi pelayanan, peneliti juga mencari faktor pendorong dan faktor penghambat inovasi pelayanan. Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Faktor Pendorong, Inovasi Pelayanan *Delivery* SIM pertama yaitu mendapatkan dorongan secara politis dari pusat yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia melalui 11 Program Prioritas Kapolri nomor dua yaitu peningkatan pelayanan publik yang lebih mudah bagi masyarakat. Hal tersebut yang mendorong Kapolres Kabupaten Gresik untuk membuat

inovasi pelayanan *Delivery* SIM. Kedua yaitu dalam pelaksanaannya dapat membantu meringankan beban masyarakat. Karena inovasi ini tidak dipungut biaya dalam pelaksanaannya. Serta untuk meminimalisir jumlah antrian pemohon SIM. Hal ini dapat mengefisiensi waktu bagi pemohon SIM. Ketiga yaitu Kepolisian resor Kabupaten Gresik memiliki komitmen untuk pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Dengan melaksanakan program prioritas polri nomor 2 yaitu peningkatan pelayanan publik.

2. Faktor Penghambat, Inovasi Pelayanan *Delivery* SIM yang pertama Budaya *Risk Aversion* yaitu Dalam pelaksanaan pelayanan petugas Bhabinkamtibmas harus bisa manajemen waktu untuk mengirimkan SIM ke rumah Pemohon. Karena jarak yang jauh antara Satlantas Polres Gresik dengan rumah Pemohon.

## 5.2. Saran

Berdasarkan hasil, pembahasan, dan kesimpulan penelitian, maka yang dapat penulis sarankan dalam penelitian ini adalah :

1. Perlu diadakan sosialisasi berkelanjutan secara lebih kreatif dengan cara melibatkan pegiat sosial media seperti youtuber, selebgram sehingga masyarakat yang aktif menggunakan sosial media akan tertarik untuk mencoba layanan *Delivery* SIM Di Polres Gresik.