

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan tentang Efektivitas Inovasi Aplikasi “Ning Yaonah” dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang yang diteliti menggunakan teori efektivitas menurut Gibson Ivancevich Donnelly (2003) yang terdiri dari produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian dan pengembangan inovasi maka dapat mengambil kesimpulan yaitu :

1. Pada fokus produksi, inovasi aplikasi Ning Yaonah sudah cukup terpenuhi. Hal ini dapat dilihat dari adanya kenaikan jumlah pengajuan yang ada di aplikasi Ning Yaonah.
2. Pada fokus efisiensi, inovasi aplikasi Ning Yaonah sudah efisien. Hal ini dapat dilihat dari optimalnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dalam penggunaan pegawai, sudah sesuainya waktu pelayanan dan pengerjaan dokumen sesuai SOP dan mudahnya penggunaan aplikasi Ning Yaonah.
3. Pada fokus kepuasan, inovasi aplikasi Ning Yaonah dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sudah puas. Dimana menurut Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap seluruh pelayanan administrasi kependudukan pada lima tahun terakhir selalu berada dalam kategori baik. Kemudian berdasarkan wawancara

mengenai kepuasan masyarakat terhadap aplikasi Ning Yaonah keseluruhan masyarakat mengatakan puas terhadap aplikasi Ning Yaonah.

4. Pada fokus keadaptasian, aplikasi Ning Yaonah sudah beradaptasi baik secara internal maupun eksternal. Pembentukan sistem yang sama sehingga pihak internal dapat mudah untuk beradaptasi dan melakukan kegiatan sosialisasi agar masyarakat mengetahui aplikasi Ning Yaonah sudah menunjukkan bahwa keadaptasian baik internal maupun eksternal dapat dikatakan baik.
5. Pada fokus pengembangan, aplikasi Ning Yaonah sudah cukup baik. Hal ini karena adanya evaluasi rutin setiap bulan terhadap pelayanan administrasi kependudukan.

Kesimpulan yang peneliti sampaikan adalah inovasi aplikasi “Ning Yaonah” dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang sudah efektif dengan memenuhi lima kriteria yang disampaikan oleh Gibson Ivancevich Donnelly (2003).

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang disampaikan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut untuk mempertahankan dan meningkatkan efektivitas inovasi penerapan “Ning Yaonah” yaitu :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang perlu meningkatkan inovasi Ning Yaonah agar pengajuan dokumen administrasi kependudukan melalui aplikasi Ning Yaonah semakin meningkat.

2. Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Jombang harus meningkatkan jaringan agar tidak terjadi gangguan dan membentuk survey kepuasan masyarakat terhadap aplikasi Ning Yaonah itu sendiri sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada aplikasi Ning Yaonah.
3. Perlu adanya sosialisasi tambahan agar tidak hanya generasi milenial dan Z saja yang mengetahui, namun seluruh lapisan masyarakat dapat mengenal aplikasi Ning Yaonah.
4. Perlu adanya evaluasi khusus yang dilakukan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang terhadap aplikasi Ning Yaonah sehingga kedepannya dapat melakukan perkembangan yang lebih baik.