

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan yang diperoleh dari penelitian lapangan yang telah dijelaskan dan dianalisis pada bab sebelumnya, berikut ini disajikan kesimpulan dari setiap fokus dalam Teori Inovasi yang dikemukakan oleh Rogers :

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Inovasi layanan MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) di Kecamatan Sukodono, Sidoarjo, meningkatkan kemudahan dan efisiensi pengurusan dokumen kependudukan dengan menambah jam pelayanan malam hari (18.00–20.00) setiap Senin dan Rabu. Layanan ini mempermudah masyarakat yang sibuk di pagi hari, serta memberikan insentif lembur bagi pegawai yang bertugas. Secara umum, inovasi layanan MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) memberikan nilai tambah ataupun keuntungan relatif bagi masyarakat dan aparaturnya.

2. Kesesuaian (*Compability*)

Inovasi layanan MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) dalam pengurusan dokumen kependudukan menunjukkan kesesuaian dengan pelayanan umum yang berlangsung pada jam kerja di pagi hari dan juga kesamaan dalam website yang digunakan ketika pelayanan, sehingga memudahkan masyarakat untuk beradaptasi dengan inovasi ini. Seluruh proses dan persyaratan yang diperlukan untuk pelaksanaan inovasi ini tetap konsisten dengan prosedur yang diterapkan dalam pelayanan umum di pagi hari.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Inovasi MARI-SERBU di Kecamatan Sukodono memiliki tingkat kerumitan yang bervariasi bagi implementor dan masyarakat. Bagi pegawai, kendala muncul saat pengajuan dokumen non-kependudukan karena keterbatasan pimpinan pada malam hari. Sementara itu, sebagian warga menilai durasi layanan terlalu singkat, meskipun bagi yang lain, layanan ini justru mempermudah pengurusan administrasi kependudukan.

4. Kemungkinan Dicoba (*Triability*)

Inovasi MARI-SERBU telah melalui uji coba publik secara langsung saat layanan malam, dengan melibatkan masyarakat serta staf Bagian Pelayanan serta Bagian Umum dan Kepegawaian sebagai evaluator. Meski sebagian warga belum mengetahui uji coba ini, secara umum masyarakat memahami inovasi tersebut dan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanannya

5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Inovasi MARI-SERBU di Kecamatan Sukodono belum sepenuhnya memenuhi aspek kemudahan diamati (*observability*). Meski informasi telah disebarkan melalui media sosial, penyebaran dalam bentuk fisik seperti brosur atau sosialisasi langsung belum dilakukan, sehingga pemahaman masyarakat terhadap layanan ini masih terbatas.

6. Berdasarkan hasil penelitian mengenai inovasi layanan MARI-SERBU di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan teori inovasi dari Rogers, yang mencakup lima indikator utama yaitu keuntungan relatif (*relative*

advantage), kesesuaian (compatibility), kerumitan (complexity), kemungkinan untuk dicoba (triability), dan kemudahan untuk diamati (observability), sudah memenuhi lima indikator inovasi, sehingga dapat dikatakan inovasi MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo merupakan inovasi yang dapat lebih cepat diterima oleh masyarakat

5.2 Saran

1. Menyediakan tanda tangan digital pimpinan

Menurut penjelasan kerumitan yang telah dijabarkan di atas terkait ketidakhadiran pimpinan saat pelayanan malam, maka peneliti dapat memberi saran bahwa menyediakan penggunaan tanda tangan digital dari pimpinan, seperti Bapak Camat. Hal ini bertujuan agar dokumen non-kependudukan, seperti Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) atau surat ahli waris, dapat diproses secara langsung selama jam pelayanan malam hari dan diselesaikan pada saat itu juga.

2. Menambah waktu pelayanan malam

Berdasarkan kerumitan yang telah dijelaskan sebelumnya yakni keterbatasan jam saat pelayanan malam, inovasi MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) sebaiknya menambah jam pada pelayanan malam ataupun bisa untuk menambah hari terkait pelayanan malam di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Sehingga masyarakat bisa memanfaatkan pelayanan malam dengan maksimal

3. Menyebarluaskan informasi terkait inovasi MARI-SERBU

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dijelaskan di atas, peneliti dapat memberikan saran yaitu diharapkan agar pegawai Kecamatan Sukodono,

Kabupaten Sidoarjo, dapat menyebarluaskan informasi mengenai inovasi layanan MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) dalam bentuk fisik, seperti pamflet, brosur, banner, ataupun sosialisasi secara langsung. Informasi tersebut seharusnya mencakup rincian mengenai proses dan alur pelaksanaan inovasi ini, serta waktu dan jam operasional layanan. Dengan demikian, diharapkan seluruh masyarakat dapat memahami dan mengetahui informasi terkait inovasi MARI-SERBU yang ada di Kecamatan Sukodono, sehingga manfaat dari layanan ini dapat diakses oleh lebih banyak individu..