

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Publik Program RESTUNYA DIAH dalam Percepatan Perekaman KTP-el di Kabupaten Jombang (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) menggunakan teori Difusi Inovasi (Rogers, 2003), kesimpulan penelitian dijabarkan berdasarkan lima atribut inovasi, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, serta *observability*.

Relative advantage Program RESTUNYA DIAH terlihat melalui pelayanan jemput bola di sekolah. Keunggulan pelayanan meliputi kemudahan akses, efisiensi waktu, biaya, tenaga, percepatan perekaman KTP-el sejak usia 16 tahun.

Compatibility Program RESTUNYA DIAH terlihat melalui kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan pelajar sebagai penduduk pemula. Pelaksanaan pelayanan disesuaikan dengan kondisi sekolah sebagai lokasi pelayanan. Penyesuaian meliputi jadwal kegiatan akademik, mekanisme pelayanan, pendampingan, pemberian informasi kepada pelajar.

Complexity Program RESTUNYA DIAH masih memiliki kendala koordinasi, penjadwalan, keterbatasan sumber daya, gangguan jaringan, gangguan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Penanganan kendala dilakukan melalui koordinasi dengan pihak sekolah, Cabang Dinas Pendidikan, Kantor Kementerian Agama, Administrator Database. Penyesuaian jadwal dilakukan ketika terdapat kendala teknis.

Trialability Program RESTUNYA DIAH dilaksanakan melalui monitoring, evaluasi, penyusunan laporan berkala. Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan penyempurnaan pelaksanaan program pada periode berikutnya. Pelajar memperoleh kesempatan mengikuti tahapan pelayanan secara langsung. Informasi pelayanan susulan, media penyampaian umpan balik bagi pelajar masih perlu ditingkatkan.

Observability Program RESTUNYA DIAH dapat diamati melalui capaian perekaman KTP-el pelajar, manfaat yang dirasakan pelajar, keterlaksanaan pelayanan secara berkelanjutan. Capaian perekaman digunakan sebagai bahan evaluasi. Respons positif diberikan oleh pihak sekolah, pelajar.

Secara keseluruhan, Program RESTUNYA DIAH menunjukkan karakteristik sebagai inovasi pelayanan publik berdasarkan lima atribut (Rogers, 2003) dalam mendukung percepatan perekaman KTP-el di Kabupaten Jombang.

5.2 Saran

1. Diharapkan menyediakan informasi yang lebih jelas mengenai mekanisme pelayanan susulan bagi pelajar yang tidak dapat mengikuti perekaman KTP-el sesuai jadwal yang telah ditentukan, dengan penyampaian informasi secara berkala maupun real-time melalui media komunikasi yang sesuai dengan karakteristik pelajar, seperti media sosial (Instagram), sehingga informasi dapat diterima secara lebih cepat dan mudah diakses.
2. Diharapkan mengembangkan sistem absensi peserta perekaman KTP-el secara digital sebagai pengganti pencatatan manual, sehingga arsip pelaksanaan program dapat terdokumentasi dengan lebih baik, mengurangi

risiko kehilangan data, serta memudahkan monitoring, evaluasi, dan penyusunan laporan capaian Program RESTUNYA DIAH.

3. Diharapkan menyediakan media umpan balik, seperti kuisisioner kepuasan atau kotak saran, agar masukan dari pelajar dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dan pengembangan Program RESTUNYA DIAH.
4. Koordinasi dan komunikasi dengan pihak sekolah, Cabang Dinas Pendidikan, serta Kementerian Agama perlu terus ditingkatkan untuk meminimalkan kendala penjadwalan dan miskomunikasi selama pelaksanaan program.
5. Menyusun mekanisme antisipasi apabila terjadi gangguan atau maintenance pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), seperti penyampaian informasi perubahan jadwal kepada sekolah dan penjadwalan ulang secara cepat agar keterlambatan pelayanan dapat diminimalkan.