

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai inovasi pelayanan *Sepatu Cantik* di Kecamatan Bangilan Kabupaten Tuban yang dianalisis menggunakan teori Difusi Inovasi dari Everett M. Rogers melalui lima indikator, yaitu *relative advantage* (keunggulan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *trialability* (kemungkinan untuk dicoba), dan *observability* (kemudahan diamati), dapat disimpulkan bahwa inovasi *Sepatu Cantik* telah berjalan dengan cukup baik dan memberikan dampak positif terhadap pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Bangilan.

Dilihat dari indikator *relative advantage* (keunggulan relatif), inovasi *Sepatu Cantik* terbukti memberikan keunggulan dibandingkan pelayanan sebelumnya. Sebelum adanya inovasi ini, masyarakat harus datang langsung ke kantor kecamatan sehingga membutuhkan waktu, tenaga, dan biaya transportasi yang lebih besar. Setelah adanya *Sepatu Cantik*, masyarakat menjadi lebih mudah dalam mengurus dokumen kependudukan melalui pelayanan jemput bola di desa maupun layanan digital seperti *Google Form* dan *WhatsApp*. Hal ini membuat pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, efisien, serta mampu mengurangi biaya transportasi dan waktu yang harus dikeluarkan masyarakat.

Dari indikator *compatibility* (kesesuaian), inovasi *Sepatu Cantik* dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kecamatan Bangilan. Inovasi ini mampu menjawab kebutuhan masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan akses dan mobilitas. Selain itu, inovasi ini juga sesuai dengan kondisi masyarakat pedesaan karena pelayanan dibuat lebih dekat dan mudah dijangkau. Selain sesuai dengan kondisi masyarakat pedesaan, inovasi ini juga mampu mengubah pandangan masyarakat bahwa pengurusan administrasi kependudukan tidak lagi sulit maupun berbayar sehingga masyarakat menjadi lebih aktif mengurus dokumen kependudukan.

Pada indikator *complexity* (kerumitan), inovasi *Sepatu Cantik* memiliki tingkat kerumitan yang relatif rendah sehingga cukup mudah dipahami dan digunakan oleh masyarakat. Pelayanan jemput bola mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen secara langsung di desa. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti gangguan jaringan internet dan sebagian masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital. Meskipun demikian, kendala tersebut tidak mengurangi manfaat inovasi secara keseluruhan karena pihak Kecamatan Bangilan terus melakukan berbagai upaya perbaikan pelayanan.

Pada indikator *trialability* (kemungkinan untuk dicoba), inovasi *Sepatu Cantik* memberikan kesempatan yang cukup luas kepada masyarakat untuk mencoba layanan yang tersedia. Masyarakat dapat memilih pelayanan melalui jemput bola di desa maupun layanan online sesuai kebutuhan

masing-masing. Kesempatan tersebut juga didukung oleh kegiatan sosialisasi melalui pemerintah desa, media sosial, banner, dan *WhatsApp* sehingga masyarakat lebih mudah mengenal serta mencoba layanan *Sepatu Cantik*.

Sementara itu, pada indikator *observability* (kemudahan diamati), hasil dari inovasi *Sepatu Cantik* dapat dilihat secara nyata. Hal ini terlihat dari meningkatnya jumlah pelayanan administrasi kependudukan, meningkatnya kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat, meningkatnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, serta adanya pengakuan melalui berbagai penghargaan pelayanan publik yang diterima Kecamatan Bangilan.

Faktor pendukung inovasi *Sepatu Cantik* meliputi tingginya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, dukungan dari pihak kecamatan dan pemerintah desa, serta antusiasme masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang tersedia. Sementara itu, faktor penghambat yang masih dihadapi adalah gangguan jaringan internet dan data kependudukan masyarakat yang belum sinkron.

Secara keseluruhan, inovasi *Sepatu Cantik* di Kecamatan Bangilan dapat dikatakan telah berjalan dengan cukup baik. Berdasarkan lima indikator dalam teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers, inovasi ini telah memenuhi indikator *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Meskipun masih terdapat beberapa hambatan

teknis, inovasi *Sepatu Cantik* mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Sepatu Cantik* (Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu, Cepat, Tepat, dan Kreatif) di Kecamatan Bangilan Kabupaten Tuban, maka saran yang dapat diberikan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Kecamatan Bangilan

Kecamatan Bangilan diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi *Sepatu Cantik* agar pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan semakin optimal. Selain itu, kendala yang masih sering terjadi, seperti gangguan jaringan internet dan data kependudukan yang belum sinkron, perlu terus diperhatikan dan segera ditangani agar proses pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan efektif.

2. Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan dapat lebih aktif dalam memanfaatkan layanan *Sepatu Cantik* serta lebih peduli terhadap kelengkapan dokumen kependudukan yang dimiliki. Selain itu, masyarakat juga diharapkan lebih rutin melakukan pembaruan data kependudukan agar tidak mengalami kendala saat melakukan pengurusan administrasi kependudukan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai inovasi pelayanan publik dengan pembahasan yang lebih luas dan mendalam. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat dilakukan pada inovasi pelayanan publik di instansi atau daerah lain sebagai bahan perbandingan, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih beragam mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan publik

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, H., & Hartono, T. (2024). Public service innovation: Diffusion study of innovation using Digital Population Identity (IKD) application in Pekanbaru City. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 8(2), 117–130. <https://doi.org/10.21787/mp.8.2.2024.117-130>
- Angelia Nurkumala, D., & Febriyan Eprilianto, D. (n.d.). KAJIAN “GERTAK TUNDUK” SEBAGAI INOVASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN WARGA NGANJUK (STUDI KASUS PADA KANTOR KECAMATAN NGETOS).
- Creswell, J. W. (2018). *Qualitative Inquiry & Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.) (4th ed.). SAGE Publications, Inc.
- Development, O. for E. C. and. (2020). *Digital government index 2019: Results and key findings*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>
- Dinasti, C. (n.d.). Analisis Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Masuk Kampung Ta dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Wajo. Retrieved <http://ojs.univprima.ac.id/index.php/jangpa>
- Dwiyanto, A. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- El Saffah, A., & Prathama, A. (2019). INOVASI E-LAMPID DALAM PENINGKATAN KEMUDAHAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN KAPAS MADYA BARU KECAMATANTAMBAKSARI KOTA SURABAYA. *Public Administration*, 2.
- Fanida Hany Eva. (2021). INOVASI PELAYANAN GADIS AYU (GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KE POSYANDU) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN LUMAJANG. 9.

- Hanipah, M., & Aryani, L. (2021). Efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis e-government (SIMPELIN) di masa pandemi Covid-19: Studi kasus di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 10(1). <https://doi.org/10.30656/sawala.v10i1.4619>
- Hardiansyah. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hidayat, S. E. (n.d.). ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GARUT.
- Indonesia, R. (2021). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.
- Irawati, & Fatimah, S. (2022). Inovasi sistem pelayanan administrasi kependudukan di masa pandemi Covid-19 di Disdukcapil Kabupaten Siak. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 3(1), 41–54. <https://doi.org/10.46730/japs.v3i1.72>
- Juwita, A., Fitra, A. N. A., & Arnika, M. (2023). Inovasi pelayanan konsultasi dan pengaduan administrasi kependudukan (D'Trust) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pinrang. *PENA BANGSA: Bisnis Dan Tata Kelola Publik Adaptif*. <https://doi.org/10.69616/pb.v1i1.259>
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: Dilemmas of the individual in public services* (30th anniversary ed.). Russell Sage Foundation.
- Mas'adah Zulfa, A., & Suwitri Sri M.Si, Prof. Dr. Dra. (n.d.). INOVASI PELAYANAN PUBLIK: PROGRAM CEDAKMAS (CEPAT DEKAT MASYARAKAT) DALAM RANGKA MENINGKATKAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TUBAN.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mulawarman, A. R., Yumna, K., Abiyyu, C. E., Lembang Pasapan, N., Firdaus, M. N., & Reksa Permatasari, N. (2020). Adoption of online service innovation at Department of Population and Civil Registration Samarinda City. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*. <https://doi.org/10.46937/20202239408>
- Nazir, M. (1988). *Metode penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Nugraha, F. B., & Fanida, H. E. (2021). INOVASI PELAYANAN “SI CANTIK” (CEPAT, ANTAR, DOKUMEN, GRATIS, KE RUMAH) DI KECAMATAN KRIAN KABUPATEN SIDOARJO. *Publika*, 9, 269–284.
- Permana Pane, A. D., & Zainarti. (2022). Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Provinsi Sumatera Utara. 3.
- Pratama, Y. I. (n.d.). INOVASI SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KELURAHAN DINOYO (SAKDINO) KECAMATAN LOWOKWARU KOTA MALANG.
- Purwanti, T., & Suharyadi, R. (n.d.). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi Kajian tentang Sistem Pelayanan Kependudukan di Kecamatan Sindang Beliti Ilir Kabupaten Rejang Lebong).
- Rahardjo, B. (2010). *Metodologi penelitian: Pendekatan kuantitatif dan kualitatif*. Pustaka Pelajar.
- Rogers, E. M. (2003a). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press. Rogers, E. M. (2003b). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Sari, I. N., Lestari, L. P., Kusuma, D. W., Mafulah, S., Brata, D. P. N., Iffah, J. D. N., & Sulistiana, D. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Unisma Press.
- Satori, A. (2013). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. UNS Press.

- Soraya, T., Pembimbing, D., Puji, D., & Si, A. M. (n.d.). INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA ONLINE DI KABUPATEN PATI.
- Sugiyono. (2018). Metode penelitian kualitatif, kuantitatif dan R&D. Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2016). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- UU Nomor 25 Tahun 2009. (n.d.).
- Vira, O. :, & Adryani, Y. (n.d.). Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Inovasi Pelayanan Publik Pada Layanan Administrasi Kependudukan Public Service Innovation In Population Administration Services.
- Vira, O. :, & Adryani, Y. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Pada Layanan Administrasi Kependudukan Public Service Innovation In Population Administration Services. 1.
- Zica Dilla Tsamara. (2022). INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (ADMINDUK) MELALUI APLIKASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN CEPAT AKURAT TERINTEGRASI (PANDU CAKTI) DI KANTOR DISPENDUKCAPIL KABUPATEN TULUNGAGUNG. 10.