BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan inovasi "Menyala" di Kelurahan Dadaprejo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu merupakan upaya transformasi pelayanan publik dari sistem konvensional menuju sistem yang lebih modern dan berbasis teknologi. Inovasi ini mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, terutama dalam mempermudah proses pengurusan dokumen, mempercepat waktu pelayanan, serta membantu pengelolaan data menjadi lebih tertata dan mudah diakses. Berdasarkan karakteristik inovasi menurut Rogers, inovasi "Menyala" menunjukkan adanya keuntungan relatif yang signifikan, seperti efisiensi waktu pelayanan dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Selain itu, inovasi ini juga dinilai relevan dengan kebutuhan pelayanan di era digital, meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat tingkat kompleksitas yang dirasakan oleh sebagian masyarakat. Kompleksitas tersebut terutama berkaitan dengan kemampuan masyarakat dalam memahami dan menggunakan sistem berbasis teknologi.

Namun demikian, implementasi inovasi "Menyala" belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa kendala, antara lain rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, kurangnya pemahaman terhadap alur penggunaan layanan, serta keterbatasan dalam penggunaan perangkat dan akses internet. Selain itu, belum adanya standar operasional prosedur (SOP) yang baku

juga menyebabkan pelaksanaan layanan masih dilakukan secara kombinasi antara sistem digital dan manual. Terdapat faktor pendukung yang berperan penting dalam keberhasilan inovasi ini, seperti adanya komitmen dari pihak kelurahan, kesiapan aparatur dalam mengelola sistem, serta upaya pendampingan yang diberikan kepada masyarakat. Secara keseluruhan, inovasi "Menyala" memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, meskipun masih diperlukan upaya pengembangan agar implementasinya dapat berjalan secara maksimal.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Kelurahan

   Kelurahan Dadaprejo disarankan untuk menyusun standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan terstruktur terkait penggunaan inovasi "Menyala", sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih konsisten dan terarah. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan fasilitas pendukung, seperti penyediaan perangkat layanan dan akses internet yang memadai. Kelurahan juga diharapkan dapat mengadakan sosialisasi dan pelatihan secara berkala kepada masyarakat guna meningkatkan pemahaman dan kemampuan dalam menggunakan layanan berbasis digital, sehingga inovasi yang telah dikembangkan dapat dimanfaatkan secara optimal.

2. Bagi Masyarakat

Masyarakat diharapkan dapat meningkatkan literasi digital dengan lebih aktif mempelajari dan memahami penggunaan layanan “Menyala”. Selain itu, masyarakat juga disarankan untuk lebih teliti dalam mengikuti prosedur pelayanan, seperti memastikan data yang diinput sudah benar serta memahami alur penggunaan sistem. Masyarakat juga dapat memanfaatkan bantuan dari pihak kelurahan apabila mengalami kesulitan, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan efektif.