

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Pada bagian akhir penelitian ini, peneliti menyampaikan beberapa kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Aplikasi PUSAKA pada Kementerian Agama Republik Indonesia. Secara umum, implementasi aplikasi PUSAKA sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Agama. Melalui pengembangan aplikasi yang mengintegrasikan berbagai layanan keagamaan dalam satu platform digital, Kementerian Agama menunjukkan komitmennya dalam mendukung transformasi digital sektor pemerintahan, meningkatkan efektivitas pelayanan, serta memberikan kemudahan akses layanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi PUSAKA pada Kementerian Agama Republik Indonesia dapat disimpulkan telah berjalan cukup efektif dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, dan transparan. Digitalisasi layanan

melalui aplikasi PUSAKA memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan keagamaan secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Selain memberikan kemudahan akses, aplikasi ini juga mendukung efisiensi waktu pelayanan karena proses administrasi dapat dilakukan secara elektronik. Kementerian Agama turut menyediakan berbagai mekanisme pendukung seperti layanan pengaduan melalui Live Agent dan sistem pengawasan berbasis digital yang memungkinkan proses monitoring pelayanan dilakukan secara lebih terukur. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya, seperti gangguan teknis pada sistem, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta belum optimalnya dokumentasi laporan kinerja pelayanan yang terintegrasi secara formal.

Berkaitan dengan inovasi pelayanan publik melalui digitalisasi aplikasi PUSAKA, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang mendukung transformasi digital dalam birokrasi pemerintahan. Kehadiran aplikasi PUSAKA telah mengubah pola pelayanan konvensional menjadi pelayanan berbasis elektronik yang lebih efektif dan efisien. Inovasi tersebut terlihat dari integrasi berbagai layanan keagamaan dalam satu aplikasi, kemudahan akses informasi, percepatan proses pelayanan, serta peningkatan fleksibilitas bagi pengguna layanan. Selain memberikan manfaat bagi masyarakat, inovasi ini juga membantu aparaturnya dalam mengelola pelayanan secara lebih sistematis dan terdokumentasi. Namun

demikian, pengembangan inovasi masih perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui peningkatan kualitas sistem, penguatan kapasitas teknologi, pengembangan fitur layanan, serta integrasi yang lebih luas antarunit pelayanan di lingkungan Kementerian Agama.

Mengenai persepsi stakeholder terhadap penggunaan aplikasi PUSAKA pada Kementerian Agama Republik Indonesia, dapat disimpulkan bahwa secara umum para pemangku kepentingan memberikan tanggapan yang positif terhadap keberadaan aplikasi tersebut. Aplikasi PUSAKA dinilai mampu memberikan kemudahan dalam memperoleh layanan keagamaan, meningkatkan kecepatan pelayanan, serta mendukung transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Stakeholder juga menilai bahwa penggunaan teknologi digital Melalui aplikasi PUSAKA telah memberikan pengalaman pelayanan yang lebih praktis dibandingkan dengan sistem pelayanan konvensional. Selain itu keberadaan fitur pengaduan dan layanan, informasi dinilai membantu masyarakat dalam menyampaikan aspirasi maupun memperoleh informasi secara lebih cepat.

Meskipun demikian, beberapa stakeholder masih mengharapkan adanya peningkatan pada aspek kemudahan penggunaan aplikasi, stabilitas sistem, perluasan fitur layanan, serta peningkatan sosialisasi kepada masyarakat agar pemanfaatan aplikasi PUSAKA dapat lebih optimal dan menjangkau seluruh lapisan pengguna layanan. Secara keseluruhan, inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi

PUSAKA telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di Kementerian Agama Republik Indonesia. Aplikasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, tetapi juga mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang lebih modern, transparan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, keberadaan aplikasi PUSAKA dapat menjadi salah satu contoh implementasi transformasi digital dalam pelayanan publik yang dapat terus dikembangkan untuk menjawab tuntutan pelayanan masyarakat yang semakin dinamis.

5.2 Rekomendasi

Peneliti menyampaikan rekomendasi yang dirumuskan berdasarkan hasil penelitian dan ditujukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian ini. Rekomendasi di bagi menjadi dua bagian, yaitu rekomendasi akademik dan rekomendasi praktis.

5.2.1 Rekomendasi Akademik

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa rekomendasi bagi penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan kajian Ilmu Administrasi Publik, khususnya yang

berkaitan dengan inovasi pelayanan publik, transformasi digital pemerintahan, dan penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2. Penelitian mengenai inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui aplikasi PUSAKA masih memiliki ruang yang luas untuk dikembangkan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan, teori, maupun metode penelitian yang berbeda agar dapat menghasilkan perspektif yang lebih komprehensif mengenai efektivitas dan keberlanjutan inovasi pelayanan digital.
3. Penelitian berikutnya juga dapat mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi PUSAKA secara kuantitatif atau melakukan studi komparatif dengan aplikasi pelayanan publik digital pada instansi pemerintah lainnya sehingga diperoleh gambaran yang lebih luas mengenai praktik inovasi pelayanan publik di Indonesia.

5.2.2 Rekomendasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan rekomendasi kepada Kementerian Agama Republik Indonesia sebagai berikut:

1. Kementerian Agama Republik Indonesia diharapkan terus melakukan pengembangan dan penyempurnaan aplikasi PUSAKA melalui peningkatan kualitas sistem, penguatan kapasitas server, perbaikan bug, serta optimalisasi fitur layanan agar aplikasi dapat memberikan pelayanan yang lebih stabil dan responsif kepada masyarakat.

2. Kementerian Agama perlu meningkatkan kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan tata cara penggunaan aplikasi PUSAKA melalui berbagai media komunikasi sehingga tingkat pemanfaatan aplikasi dapat semakin meningkat.
3. Pengelola aplikasi PUSAKA perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas layanan digital yang diberikan, termasuk penyusunan laporan kinerja pelayanan yang lebih sistematis dan terdokumentasi sebagai bentuk penguatan akuntabilitas pelayanan publik.
4. Kementerian Agama perlu meningkatkan kompetensi sumber daya manusia yang terlibat dalam pengelolaan layanan digital melalui pelatihan dan pengembangan kapasitas di bidang teknologi informasi guna mendukung keberhasilan transformasi digital pelayanan publik.
5. Keberhasilan implementasi aplikasi PUSAKA dapat dijadikan sebagai dasar untuk mengembangkan inovasi pelayanan publik digital lainnya di lingkungan Kementerian Agama sehingga terwujud pelayanan publik yang semakin efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.