

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, adapun kesimpulan yang dapat diambil adalah:

1. Penerapan inovasi layanan ATB *Mobile Apps* sudah berjalan dengan baik dan lancar. Hal ini terbukti dengan dapat terpenuhinya lima indikator yang peneliti gunakan, yaitu keuntungan relatif (*relative advantage*), kompatibilitas (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemampuan diuji cobakan (*trialability*), dan kemampuan diamati (*observability*). Dengan aplikasi ini pelanggan dapat meminimalisi waktu mereka sehingga tidak mengganggu kesibukan mereka yang lain. Selain itu, aplikasi ini memudahkan pelanggan mendapatkan informasi dan menyampaikan keluhan sehingga tidak perlu datang ke kantor pusat PT Adhya Tirta Batam yang secara tidak langsung dapat mengurangi biaya pengeluaran pelanggan. Pelanggan juga dapat mengantisipasi adanya gangguan suplai air yang dapat diketahui melalui informasi dan berita yang disampaikan pada aplikasi ini. Dengan begitu pelayanan yang diberikan oleh PT Adhya Tirta Batam akan mengalami peningkatan. Namun, pada indikator kerumitan, perlu ada sedikit pengembangan pada ATB *Mobile Apps*, yaitu ditambahkan deskripsi

mengenai fungsi dan kegunaan fitur-fitur yang ada pada *ATB Mobile Apps*, karena tidak adanya penjelasan pada masing-masing fitur pada aplikasi tersebut sehingga membuat pelanggan sedikit kesulitan dalam memahami fungsi dan kegunaannya, khususnya bagi para pengguna yang baru mengakses *ATB Mobile Apps*.

2. Inovasi layanan *ATB Mobile Apps* merupakan aplikasi *e-government*. Ini ditunjukkan dengan terpenuhinya indikator yang digunakan oleh peneliti, yaitu akses, portal pelayanan publik, organisasi pengelolaan dan pengolahan informasi, dan infrastruktur dan aplikasi dasar. Akses yang dimaksud adalah kemudahan dalam menggunakan aplikasi ini karena adanya jaringan telekomunikasi dan internet yang tersedia serta smartphone berbasis android yang digunakan oleh pelanggan. Portal pelayanan publik adalah aplikasi *ATB Mobile Apps* itu sendiri yang menyediakan informasi dan berita serta penyampaian keluhan dengan menggunakan integrasi jejaring internet. Organisasi pengelola dan pengolahan informasi dimaksud adalah *Department IT & system* yang mengelola dan mengontrol aplikasi *ATB Mobile Apps*. Dan Infrastruktur dan aplikasi dasar, yaitu perangkat keras yang digunakan untuk mendukung pengelolaan aplikasi tersebut seperti PC dan perangkat lunak yang digunakan oleh pelanggan, yaitu aplikasi itu sendiri yang menjadi penghubung pelanggan dengan organisasi pengelola dan pengolahan informasi dalam hal ini *Department IT & System*.

3. Dalam penerapan inovasi layanan *ATB Mobile Apps* tidak ada kendala yang berarti. Aplikasi ini berjalan bagaimana dengan mestinya dan memberikan dampak yang baik terhadap penggunanya. Namun, hasil observasi dan wawancara secara *random* di lapangan menunjukkan masih terdapat pelanggan tidak tahu akan keberadaan aplikasi ini. Hal ini berarti masih kurangnya sosialisasi sehingga masih ada pelanggan yang belum mengetahui aplikasi ini dan tidak menggunakannya.

## 5.2 Saran

Berdasarkan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, adapun secara umum saran dari penulis adalah:

1. Perlu adanya evaluasi pada *ATB Mobile Apps* untuk menambah deskripsi atau penjelasan singkat tentang fitur-fitur yang ada pada *ATB Mobile Apps*. Hal ini bertujuan agar bagi pelanggan yang baru menggunakan *ATB Mobile Apps* dapat lebih cepat dan mudah memahami dan mengerti fungsi dan kegunaan fitur-fitur yang ada pada aplikasi tersebut. Dengan begitu akan lebih memudahkan pelanggan dalam menggunakan *ATB Mobile Apps*.
2. Untuk menjangkau pelanggan lebih banyak lagi agar dapat menggunakan aplikasi *ATB Mobile Apps*, sebaiknya sosialisasi semakin ditingkatkan, seperti sosialisasi pada media cetak, sosialisasi pada event-event tertentu, atau bekerjasama dengan loket-loket pembayaran air untuk ikut mensosialisasikan *ATB Mobile Apps*, agar

lebih banyak lagi pelanggan mengetahui tentang aplikasi ini serta dapat mengetahui informasi mengenai aplikasi ini secara menyeluruh.

3. Selain peningkatkan sosialisasi, untuk menjangkau lebih banyak pelanggan yang menggunakan aplikasi ini, sebaiknya dilakukan penambahan akses bagi pengguna smartphone berbasis *IOS* dan penambahan fitur pembayaran dan menjamin keaman dalam proses pembayaran sehingga fungsi aplikasi ini bisa secara optimal dirasakan oleh masyarakat dengan tidak perlu repot melakukan pembayar ke loket pembayaran.