

BAB V

PENUTUPAN

5.1 Kesimpulan

Inovasi pelayanan publik adalah proses peningkatan atau perubahan yang dilakukan pada proses, produk, atau sistem pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Tujuan dari inovasi pelayanan publik adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam pelayanan yang diberikan, serta untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Inovasi pelayanan publik dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti dengan meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan aksesibilitas pelayanan, atau dengan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai bagaimana penerapan inovasi pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok yaitu inovasi pelayanan jemput bola yang dinamai dengan program FASTARAGA (Fasilitas Akta Kelahiran Kerumah Warga), menurut hasil dan pembahasan penelitian dapat disimpulkan pengukuran terhadap lima indikator inovasi pelayanan publik menurut Everett M. Rogers yaitu:

1. Dalam inovasi FASTARAGA sudah terdapat Relative advantages (keuntungan relative), seperti perbedaan anggaran setelah adanya inovasi FASTARAGA dan sebelumnya, durasi pelayanan yang sudah sangat baik yaitu 7 hari sejak petugas melakukan pemberkasan sampai pada tahap pemberian simbolis akta kelahiran secara langsung kerumah warga, serta

manfaat yang diberikan untuk membantu masyarakat.

2. Dalam inovasi FASTARAGA sudah terdapat Compatibility (kesesuaian), seperti keinginan yang di butuhkan dari target sasaran dari inovasi yaitu pelayanan yang cepat dan mudah serta tidak berbelit-belit, keterkaitan dengan pelayanan yang pernah ada sebelumnya yang saling melengkapi, serta prosedur yang mudah dalam pembuatan akta kelahiran melalui program FASTARAGA. Dalam pelayanan terkait inovasi FASTARAGA sudah sangat cepat dan mudah karena pemohon atau masyarakat hanya memberikan berkas persyaratan kepada petugas yang datang ke rumah-rumah dan menunggu akta kelahiran yang sudah jadi diantarkan oleh petugas. Adapun prosedur yang mudah yang terdapat dalam inovasi FASTARAGA yaitu dengan masyarakat atau pemohon hanya tinggal melengkapi berkas yang diperlukan dan kemudian di berikan kepada petugas, setelah itu petugas akan memferivikasi berkas tersebut dan kemudian akan di buat akta kelahiran.
3. Dalam inovasi FASTARAGA sudah terdapat Complexity (kerumitan), atau tidak adanya kerumitan namun adanya ketermudahan yaitu terkait mekanisme, tata cara atau prosedur layanan, bahwa dalam inovasi FASTARAGA mempunyai prosedur layanan yang sangat mudah serta rentang waktu penyelesaian akta yang hanya 7 hari saja sejak dari pemberkasan yang dilakukan oleh petugas sampai dengan penyerahan simbolis akta kelahiran kerumah pemohon, adapun petugas yang terjun langsung ke lapangan untuk melakukan pelayanan ke rumah warga sudah

dilatih semuanya dan diberikan arahan untuk keberhasilan inovasi FASTARAGA.

4. Dalam inovasi FASTARAGA sudah melalui tahapan Triability (kemungkinan dicoba), seperti mendemonstrasikan/sosialisasi terkait keunggulan layanan dalam merespon masyarakat sehingga pentingnya inovasi ini hadir, bahwa disdukcapil Kota Depok sudah mensosialisasikan atau menginformasikan keberbagai media dan terjun langsung kemasyarakat. Meskipun ada salah satu informan pengunjung/pemohon yang belum melihat sama sekali inovasi FASTARAGA di social media, namun hanya mengetahui secara langsung melalui informasi yang diberikan oleh Kelurahan serta RT/RW setempat.
5. Dalam inovasi FASTARAGA sudah terdapat Observability (kemudahan diamati) seperti keterbukaan dalam proses pelayanan dan kemudahan untuk di akses dan di ikuti perkembangannya oleh masyarakat. Dengan menetapkan garis besar bahwa inovasi FASTARAGA sudah dikategorikan sangat mudah untuk di amati atau memiliki ketermudahan untuk di amati oleh seluruh lapisan masyarakat dan juga mudah untuk di akses dan di ikuti perkembangannya oleh masyarakat, dengan tujuan menciptakan pelayanan yang lebih baik. Mencakup pula evaluasi dan tindak lanjut yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok atas pelaksanaan program FASTARAGA.

Secara garis besar, terdapat beberapa point yang dapat disimpulkan dari penelitian yang dilakukan mengenai Inovasi Program Fasilitas Akta Kelahiran Kerumah Warga (FASTARAGA), antara lain:

1. Inovasi pelayanan jemput bola yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok merupakan bentuk pelayanan yang baru yang menjadi inovasi dari pelayanan sebelumnya yaitu pelayanan satu pintu dan pelayanan online.
2. Inovasi yang dilakukan efektif serta dapat membawa hasil yang nyata dan terlihat seperti meningkatnya jumlah kepemilikan akta kelahiran serta memberikan solusi dalam penyelesaian permasalahan bagi masyarakat yang belum sadar akan pentingnya dokumen kependudukan.
3. Inovasi pelayanan jemput bola bermanfaat bagi masyarakat maupun organisasi dalam menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik.
4. Inovasi yang diterapkan tidak ditransfer atau direplikasi dari dinas atau organisasi lain tetapi inovasi jemput bola dapat memberikan contoh yang baik bagi dinas atau organisasi lain.
5. Inovasi pelayanan jemput bola yang dilaksanakan berkelanjutan dan dapat terus menerus dilaksanakan jika didukung oleh sarana dan prasarana, pembiayaan dan waktu yang cukup.

Sedangkan faktor pendukung inovasi pelayanan jemput bola yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok ada tiga, yaitu petugas pelayanan jemput bola atau sumber daya manusia, sarana dan

prasarana yang dimiliki untuk melakukan pelayanan jemput bola dan terakhir partisipasi masyarakat menjadi faktor pendukung yang tidak kalah penting dalam pelayanan jemput bola tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberi saran untuk Inovasi Pelayanan Jemput Bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok harus memberikan sosialisasi dan penyuluhan mengenai kejelasan keunggulan daripada inovasi FASTARAGA serta prosedurnya secara menyeluruh keberbagai media sosial, berita dan terjun langsung kemasyarakat. terutama bagi masyarakat yang sangat minim dalam memperoleh informasi secara kontinyu atau berkelanjutan, tujuannya agar seluruh masyarakat menjadi tahu dan dapat ikut berpartisipasi dalam menyukseskan inovasi FASTARAGA tersebut dan juga agar masyarakat dapat dengan mudah mengamati perkembangan dari inovasi tersebut, serta aplikasi tersebut seharusnya diperuntukkan pula oleh masyarakat yang selama ini belum mempunyai akta sehingga mereka juga merasakan dampak dari inovasi tersebut.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok untuk selalu mempertahankan inovasi yang dilakukan atau selalu melakukan inovasi-inovasi yang lain dalam pembaharuan pelayanan publik yang lebih baik kedepannya.

3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok untuk pegawai khususnya petugas pelayanan akta kelahiran dengan metode jemput bola agar melakukan pelayanan yang sepenuh hati kepada masyarakat demi menunjang inovasi yang sudah dilakukan agar menjadi lebih baik lagi.
4. Untuk masyarakat agar lebih meningkatkan kesadaran akan pentingnya dokumen kependudukan demi tercapainya pemerataan kepemilikan dokumen, pemerataan kepemilikan akta kelahiran yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok.
5. Diharapkan penelitian ini berguna baik bagi pihak Pemerintah Kota Depok khususnya Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok, bagi masyarakat dan pihak terkait lainnya.

