

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.

Dari berbagai temuan yang peneliti dapatkan pada penelitian terhadap Inovasi pelayanan administrasi kependudukan dinas dukcapil kota mataram, p[eneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

- 1) Inovasi pelayanan administrasi kependudukan Dinas Dukcapil Kota Mataram, dari hasil penelitian yang peneliti temukan dari indikator Proses Teknologi ialah melakukan kajian terlebih dahulu, yang kemudian di bahas dalam rapat. Pada rapat tersebut di upayakan agar dapat menggunakan teknologi yang sudah tidak asing bagi masyarakat atau teknologi yang sudah di pahami oleh masyarakat seperti penggunaan, internet, aplikasi online whatsapp, memanfaatkan sumber daya manusia yang ada serta penggunaan fasilitas yang sudah ada seperti mobil, serta memanfaatkan yang sudah dilengkapi peralatan alat untuk pencatatan administrasi kependudukan, hal tersebut dapat mengatasi permasalahan yang selama ini terjadi di tengah masyarakat.
- 2) Inovasi pelayanan administrasi kependudukan Dinas Dukcapil Kota Mataram, dari hasil penelitian yang peneliti temukan dari indikator Inovasi Pelayanan peneliti dapat menyimpulkan inovasi yang di buat oleh dinas dukcapil kota mataram antara lain ialah sebagai berikut;
 - a. Pelayanan online melalui Aplikasi Whatsup, teknologi ini pilih mengingat aplikasi whatsapp ini sudah banyak digunakan sehingga

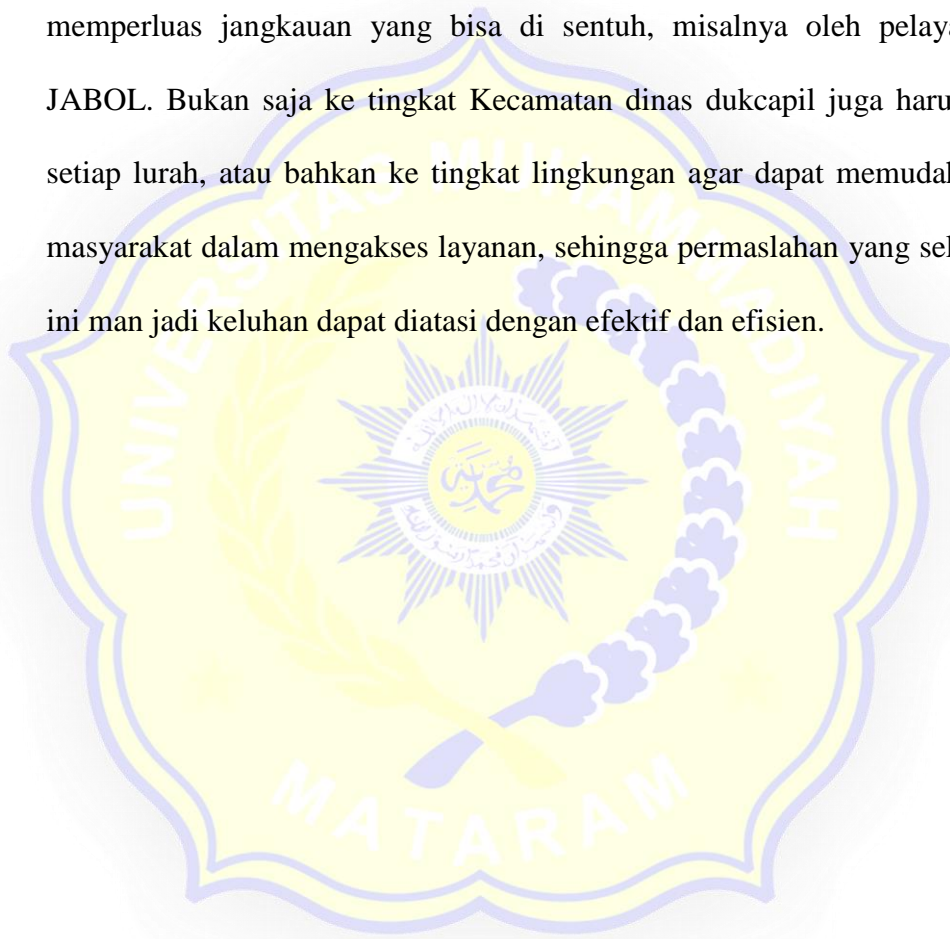
masyarakat tidak susah untuk mengaksesnya. Caranya hanya dengan mengirim pesan ke nomor kontak dinas dukcapil yang sudah tersedia, dengan isi pesan kebutuhan apa yang ingin dibuat oleh masyarakat, misalnya jika ingin membuat Kartu Identitas Anak (KIA), maka masyarakat cukup mengirimkan syarat-syarat untuk berkas untuk melakukan perubahan, maka petugas akan memprosesnya, kemudian jika permohonan dokumen sudah jadi, petugas akan mengabarkan kepada pemohon agar mengambil dokumen nya yang sudah jadi dengan membawa persyaratan asli/dokumen asli permohonan. Adapun pelayanan yang dapat diakses melalui ini ialah, Pencetakan KTP, Surat Pindah, Surat Domisili, KK, Akta Kelahiran dan Akta kematian

- b. Inovasi pelayanan TA'KUDUGA, inovasi pelayanan ini ialah memberikan kejutan kepada pemohon dengan mengantarkan dokumen kependudukan yang dibuat di dinas dukkcapil kota mataram, langsung ke rumah pemohon atau masyarakat.
- c. Inovasi pelayanan Jemput Bola (JABOL), sistem pelayanan yang langsung turun ke setiap kantor camat untuk memberikan segala bentuk pelayanan pembuatan dokumen administrasi kependudukan. JABOL ini sudah memiliki jadwal yang disusun oleh Dinas Dukcapil Kota mataram setiap kantor camat dengan menggunakan mobil yang sudah dilengkapi dengan teknologi pencatatan sipil. Selain ke setiap kantor camat jabol juga

mengunjungi sekolah untuk membuat dokumen kependudukan kepada siswa yang sudah cukup umur 17 tahun untuk membuat KTP.

5.2 Saran.

Dinas Dukcapil dalam pelaksanaan inovasi pelayanannya perlu memperluas jangkauan yang bisa di sentuh, misalnya oleh pelayanan JABOL. Bukan saja ke tingkat Kecamatan dinas dukcapil juga harus ke setiap lurah, atau bahkan ke tingkat lingkungan agar dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan, sehingga permasalahan yang selama ini man jadi keluhan dapat diatasi dengan efektif dan efisien.



DAFTAR PUSTAKA

Dokumen Rencana Program Investasi Infrastruktur Jangka Menengah (RPI2JM) 2015-2019 Kabupaten Lombok Timur, Nusa Tenggara Barat.

Erwan Agus Purwanto (2016) “PELAYANAN PUBLIK” Modul Pendidikan dan Pelatihan Dasar Kader PNS”, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Jl. Veteran No. 10 Jakarta 10110 Telp. (62 21) 3868201, Fax. (62 21) 3800188

Ihyani Malik,dkk(2015: 266) PenerapanInovasiPelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Volume 1 Nomor 3 Desember 2015.

Katriani Puspita Ayu, dkk (2020:17), Kualitas Pelayanan Pt Pos Indonesia Cabang Barito Selatan,Volume 6 No. 1

Letak Geografis Kabupaten Lombok Timur, di akses melalui <http://www.lomboktimurkab.go.id/qq> (03/01/2021).

Marten Prasetyo Junior (2016) Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal Di Bppt Kota Semarang) JURNAL Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Marten Prasetyo Junior (2016), Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal Di Bppt Kota Semarang), Skripsi,Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang

Minto Hadi(2019:964),*Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang)*.Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 5, Hal. 962-971

Minto Hadi, dkk (2019) Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi kependudukan terpadu (studi pada dinas keoendudukan dan pencatatan sipil kota malang), *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 5, Hal. 962-971

Mohamad Yanuar Pratama,dkk, *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Smart Card Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo*.

Nasrulhaq,dkk (2018:208)*Tipologi Inovasi Sektor Publik (Inovasi Program Si-Cakep) Di Kabupaten Wajo, Sulawesi Selatan*, e-ISSN: 2549-5283, *Matra Pembaruan* 2 (3) (2018): 207-216.

Peraturan Bupati Lombok Timur Nomor 11 Tahun 2019 Tentang Pembentukan, Kedudukan,Susunan Organisasi, Tugas Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lombok Timur.

Perraturan Menenteri Pendayagunaan Apratur Sipil Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, *Standar Pelayanan Publik*

Septian Wahyudi (2019:29) *Teori Inovasi: Sebuah Tinjauan Pustaka*,Vol. 5 No 2,ISSN : 2502-1419 Oktober 2019.

Skripsi Arsyat Rian (2021:) *Gerakan Sosial Speaker Kampung Dalam Mendorong Terbentuknya UPT.DUKCAPIL Lombok Timur 2019*, Universitas

Muhammadiyah Mataram Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Program Studi Ilmu Pemerintahan.

Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*, Alfabeta CV: Bandung.

Susanti, Silmi (2020:1). *Politik Identitas Di Kota Mataram (Studi Pemenangan Pasangan Ahyar Abduh-Mohan Roliskan Dalam Pilkada Kota Mataram Tahun 2015)*, Skripsi Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram,

Toyibatur Rosidah dan Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP (2019). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Smart Card Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kabupaten Sidoarjo*, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Vani Pebriani , Abd. Rohman (2019), *Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang* JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ISSN. 2442-6962 Vol. 8 No. 1

Viktoria Ndia, Cahyo Sasmito Viktoria Ndia, Cahyo Sasmito (2019) *Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu)* JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ISSN. 2442-6962 Vol. 8 No. 2 (2019).

The logo of Universitas Muhammadiyah Mataram is a yellow shield with a blue border. It features a central star with Arabic calligraphy, a green palm branch on the left, and a blue and white floral wreath on the right. The text "UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH" is written in blue along the top curve, and "MATARAM" is written in blue along the bottom curve.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

FOTO DOKUMENTASI

