

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Secara keseluruhan berdasarkan temuan dan analisis peneliti, maka penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa Pemerintah Kota Padang telah melakukan inovasi pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di 3 kecamatan yaitu : Kecamatan Lubuk Begalung, Kecamatan Padang Selatan dan Kecamatan Padang Timur.

Inovasi Pelayanan SILAKAN KELUBEG termasuk kedalam Tipologi Inovasi Produk Layanan yang terdapat perubahan bentuk fisik (barang) dan adanya desain produk layanan yang baru, Inovasi Proses Pelayanan terdapat perubahan organisasi, perubahan prosedur dan perubahan kebijakan dalam berinovasi, Inovasi Metode Pelayanan terdapat cara baru dalam berinteraksi dan memberikan pelayanan, Inovasi Kebijakan terdapatnya visi-misi, tujuan baru dan strategi baru dan Inovasi Sistem terdapat interaksi sistem dan adanya perubahan tata kelola pemerintahan. Inovasi Pelayanan SKKaKmat di Kecamatan Padang Selatan termasuk kedalam Tipologi Inovasi Produk Layanan yang terdapat perubahan bentuk non fisik (jasa pelayanan) dan adanya desain produk layanan yang baru, Inovasi Proses Pelayanan tidak terdapat perubahan organisasi, namun terdapat perubahan prosedur dan perubahan kebijakan dalam berinovasi, Inovasi Metode Pelayanan tidak terdapat cara baru dalam berinteraksi namun adanya cara baru dalam memberikan pelayanan, Inovasi Kebijakan terdapatnya visi-misi, tujuan baru dan strategi baru dan Inovasi Sistem terdapat interaksi sistem dan adanya perubahan

tata kelola pemerintahan. Inovasi Pelayanan Publik Plus KTP dan KK diantar kealamat di Kecamatan Padang Timur termasuk kedalam Tipologi Inovasi Produk Layanan yang terdapat perubahan bentuk non fisik (jasa pelayanan) dan adanya desain produk layanan yang baru, Inovasi Proses Pelayanan tidak terdapat perubahan organisasi, namun terdapat perubahan prosedur dan perubahan kebijakan dalam berinovasi, Inovasi Metode Pelayanan tidak terdapat cara baru dalam berinteraksi namun adanya cara baru dalam memberikan pelayanan, Inovasi Kebijakan terdapatnya visi-misi, tujuan baru dan strategi baru dan Inovasi Sistem terdapat interaksi sistem dan adanya perubahan tata kelola pemerintahan. Inovasi Pelayanan *Delivery Service* Akta Kelahiran di Kecamatan Padang Timur termasuk kedalam Tipologi Inovasi Produk Layanan yang terdapat perubahan bentuk non fisik (jasa pelayanan) dan adanya desain produk layanan yang baru, Inovasi Proses Pelayanan tidak terdapat perubahan organisasi, namun terdapat perubahan prosedur dan perubahan kebijakan dalam berinovasi, Inovasi Metode Pelayanan tidak terdapat cara baru dalam berinteraksi namun adanya cara baru dalam memberikan pelayanan, Inovasi Kebijakan terdapatnya visi-misi, tujuan baru dan strategi baru dan Inovasi Sistem terdapat interaksi sistem dan adanya perubahan tata kelola pemerintahan.

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan dengan menggunakan teori tipologi inovasi sektor publik menurut Muluk, maka ditemukan bahwa Inovasi ini mengarah hampir keseluruhan tipe inovasi yang ada pada teori Muluk ini. Hal ini dapat dilihat pada Inovasi Pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan di Kota Padang telah memenuhi indikator-indikator dalam tipologi inovasi sektor publik.

6.2 Saran

1. Mengupayakan pengembangan atau menambah variasi inovasi layanan bidang administrasi secara terus menerus, baik yang sudah dijalankan maupun yang sedang di gagas sehingga kedepan dapat menjadi contoh bagi Kecamatan lainnya di seluruh Kota Padang.
2. Penambahan dan pelaksanaan inovasi layanan yang baru, untuk inovasi-inovasi yang sebetulnya telah digagas maupun di *launching* namun masih belum direalisasikan atau di lakukan, Pihak pemberi layanan harus segera di implementasikan sehingga manfaat yang akan didapatkan dapat segera pula dirasakan.
3. Melakukan optimalisasi terhadap Inovasi Pelayanan yang saat ini sudah dijalankan oleh 3 kecamatan di Kota Padang.

