

BAB VI

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Inovasi pelayanan adalah suatu terobosan baru yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat guna meningkatkan kualitas pelayanan. Inovasi tidak mengharuskan penemuan baru, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada. Inovasi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang yaitu pelayanan keliling administrasi kependudukan, pelayanan langsung dari pintu ke pintu, layanan giat sekian detik, sekali kunjungan bisa membawa banyak berkas, pelayanan terpadu sidang keliling dan komputer informasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Padang Panjang melakukan pelayanan keliling ke Kelurahan dan SLTA yang ada di Kota Padang Panjang. Pelayanan yang diberikan di Kelurahan dan SLTA yaitu pelayanan pendaftaran penduduk khususnya pelayanan KTP el. Untuk pelayanan pencatatan sipil yaitu pelayanan Akta Kelahiran dan Akta Kematian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibantu Kelurahan dan RT setempat langsung mendatangi rumah masyarakat.

Melalui Kelurahan dan RT setempat, petugas mendatangi rumah masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik seperti penyandang disabilitas, lansia dan kurang waras. Pelayanan langsung dari pintu ke pintu ini dilakukan pada saat petugas melakukan perekaman KTP el di Kelurahan. KTP el dapat langsung dicetak ditempat apabila tidak ada masalah dengan jaringan internet. Namun jika terdapat

masalah KTP el dapat di ambil besoknya pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang.

Pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang dapat ditunggu dihari yang sama. Hal ini dapat berlaku apabila tidak ada masalah dengan server dan jaringan internet. Selain itu untuk beberapa dokumen yang membutuhkan persetujuan Kepala Dinas (Kadis) akan terkendala apabila Kadis tidak ditempat. Dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, petugas bekerja sesuai dengan SOP Pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang.

Untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan dokumen Kependudukan, masyarakat dapat langsung membawa tiga sampai enam dokumen sekaligus selama masyarakat yang bersangkutan membawa dokumen lengkap. Hal ini dapat memudahkan masyarakat sehingga tidak perlu bolak-balik untuk mengurus dokumen yang berbeda. Selain itu juga dapat mempercepat kepemilikan dokumen kependudukan oleh masyarakat sehingga dapat terwujud tertib administrasi kependudukan.

Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga melakukan kerjasama dengan Pengadilan Agama Kota Padang Panjang, Kantor Urusan Agama se-Kecamatan Padang Panjang, dan Baznas Padang Panjang. Kerjasama ini dilakukan untuk mengatasi permasalahan anak yang tidak memiliki Akta Kelahiran karena orangtua menikah siri sehingga tidak memiliki Buku Nikah. Kegiatan ini diatur

dalam Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pelayanan Terpadu Sidang Keliling Pengadilan Negeri dan Pengadilan Agama/Mahkamah Syar'iyah Dalam Rangka Penerbitan Akta Perkawinan, Buku Nikah, dan Akta Kelahiran.

Komputer informasi dapat mengetahui persyaratan layanan, cek biodata, cek KTP el dan pada komputer informasi masyarakat dapat memberikan penilaian terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang diterimanya. Dengan demikian, inovasi-inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilakukan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yaitu dengan cara memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Sehingga dapat terwujudnya tertib administrasi kependudukan.

Berdasarkan penelitian yang telah Peneliti lakukan dengan menggunakan teori tipologi inovasi sektor publik menurut Khairul Muluk, maka ditemukan bahwa inovasi pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang mengarah hampir keseluruhan tipe inovasi yang ada pada teori Muluk. Hal ini dapat dilihat pada inovasi pelayanan yang dilakukan telah memenuhi indikator-indikator dalam tipologi inovasi sektor publik. Peneliti melihat bahwa tipologi inovasi pelayanan yang dominan digunakan yaitu tipologi inovasi metode layanan. Hal ini dapat dilihat dari tata cara pemberian layanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang kepada masyarakat.

1.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, Peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Sebaiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang lebih mensosialisasikan lagi kepada masyarakat mengenai inovasi-inovasi yang dilakukan sehingga dapat mengubah pemikiran masyarakat mengenai pandangan pengurusan dokumen kependudukan lama dan berbelit-belit.
2. Mengupayakan pengembangan inovasi atau manambah variasi inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan secara terus menerus.
3. Kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam kepemilikan dokumen kependudukan sangat diperlukan dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan.
4. Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan serta dikembangkan dalam penelitian Selanjutnya.