

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Inovasi pelayanan publik merupakan terobosan yang dilakukan oleh instansi penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat guna meningkatkan kualitas sebuah pelayanan. Inovasi tidak mengharuskan sebuah hal yang baru atau tidak pernah ada sebelumnya, tetapi juga dapat berupa hasil perluasan inovasi sebelumnya atau mengambil serta memodifikasi inovasi yang ada atau bisa disebut juga dengan inovasi adopsi.

Inovasi PANTER merupakan sebuah inovasi di bidang pelayanan publik yang berkaitan dengan dokumen pernikahan, dokumen kependudukan dan dokumen jaminan kesehatan nasional. Inovasi ini digagas oleh KUA Kecamatan Enam Lingsung dengan tujuan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan dokumen pernikahan dan kependudukan serta BPJS. KUA Kecamatan Enam Lingsung adalah salah satu KUA yang berada di Kabupaten Padang Pariaman. Berdasarkan teori Everett M. Rogers, sebuah inovasi mempunyai atribut tertentu yang menjadi karakteristik sebuah inovasi. Atribut inovasi menurut Rogers terdiri dari Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compatibility*), Kerumitan (*Complexity*), Kemungkinan Dicoba (*Triability*) dan Kemudahan Diamati (*Observability*).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di lapangan dan menganalisis penemuan dengan menggunakan teori atribut inovasi oleh Rogers, maka ditemukan bahwa inovasi PANTER yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Enam Lingsung

secara keseluruhan telah memenuhi indikator-indikator atribut inovasi. Hal ini dapat dilihat pada inovasi yang dilakukan telah memenuhi indikator-indikator dalam atribut inovasi.

6.2 Saran

Berdasarkan temuan dan analisis yang telah peneliti jelaskan, peneliti mempunyai beberapa saran dan rekomendasi terkait dengan inovasi PANTER yang dilakukan oleh KUA Kecamatan Enam Lingsung, yaitu :

1. Penambahan sarana kantor KUA Kecamatan Enam Lingsung, seperti meja dan kursi di area kantor sehingga masyarakat yang akan mengisi formulir langsung ditempat tidak sulit lagi.
2. Pemberian dokumen kependudukan agar dapat dilakukan setiap hari, yang mana untuk sekarang ini hanya dilakukan pada saat hari kerja saja.
3. Untuk saat ini yang bisa mendapatkan layanan inovasi PANTER ini hanya masyarakat yang berdomisili di wilayah Kabupaten Padang Pariaman saja, sebaiknya dari luar Kabupaten Padang Pariaman juga bisa mendapatkan layanan ini yang selanjutnya otomatis menjadi masyarakat Kabupaten Padang Pariaman.
4. Semua *stakeholders* segera membuat sebuah sistem IT terintegrasi untuk peng-*input*-an atau database yang dapat diakses secara realtime, karena untuk saat ini petugas masih menggunakan Whatsapp untuk mengirim file dokumen.

5. Melakukan sosialisasi lebih gencar lagi, terutama untuk BPJS Kabupaten Padang Pariaman, saat ini masyarakat masih menunda untuk mendaftarkan diri sebagai peserta BPJS.

