

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan, dapat dipahami bahwa inovasi program pelayanan publik di Disdukcapil Kota Bandung sudah memiliki proses inovasi yang cukup baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan data kependudukan. Proses inovasi tersebut dapat menjadi tolak ukur keberhasilan dan peningkatan kualitas pelayanan. Hal tersebut dihasilkan dari proses inovasi yang cukup maksimal dan Disdukcapil sebagai pelaksana inovasi program pelayanan publik sudah mampu mengupayakan pengembangan sistem pelayanan yang lebih baik guna memenuhi kebutuhan setiap masyarakat Kota Bandung akan data kependudukan. Meningkatnya kualitas pelayanan tersebut dapat dibuktikan dari hasil analisis dengan variabel *idea generation*, *idea selection*, *idea implementation*, dan *idea diffusion* sebagai berikut :

1. *Idea generation*: Pihak internal maupun eksternal terlibat dalam pembuatan ide melalui proses diskusi atas saran dan masukan yang disampaikan.
2. *Idea selection*: di Disdukcapil Kota Bandung pada dasarnya kegiatan seleksi tidak terjadi, karena mereka hanya memfokuskan pada satu program saja sehingga tidak ada opsi yang harus dipilih. Program yang difokuskan tersebut kemudian ditelaah secara mendalam agar sesuai dengan aturan, tujuan, dan sasaran.

3. *Idea implementation*: ide yang diberikan oleh Disdukcapil sudah sangat inovatif dengan memanfaatkan teknologi informasi dan berbagai sarana penunjang layanan. Layanan kini menjadi lebih dekat, mudah dijangkau, dan lebih cepat walaupun masih terdapat kendala pada inovasi program pelayanan berbasis aplikasi Salaman, karena masih banyaknya masyarakat yang lebih memilih untuk melakukan layanan secara langsung sehingga inovasi tersebut dirasa kurang efektif. Aplikasi yang ada juga hanya terdapat pada perangkat Android, sehingga untuk perangkat iOS tidak bisa mengunduh aplikasi tersebut.
4. *Idea diffusion*: terdapat hasil yang diharapkan dari Disdukcapil memaksimalkan sosialisasi baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media sosial dan kerjasama sebagai upaya agar masyarakat maupun organisasi publik lain mengetahui adanya inovasi program pelayanan untuk mengurus data kependudukan yang dibutuhkan.
5. Kualitas pelayanan publik: hasil yang diberikan dengan adanya inovasi di Disdukcapil adalah pelayanan publik yang cukup efisien dimana prosedur administrasi sudah lebih sederhana dan mengurangi kerja birokrasi dengan memanfaatkan penggunaan sarana informasi elektronik. Agar inovasi dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, Disdukcapil juga membuat target pencapaian agar dapat menuju tingkat kepuasan kebutuhan masyarakat.

6.2 Saran

1. Memberikan beberapa ide atau solusi sebagai perbandingan

Dalam pembuatan ide, Disdukcapil Kota Bandung lebih berfokus pada satu solusi saja untuk kemudian dikembangkan sebagai program atau kebijakan. Sebaiknya solusi dapat diberikan lebih dari satu sebagai bahan pertimbangan sehingga pegawai pun dapat berpikir lebih dalam mengembangkan ide menjadi sebuah inovasi.

2. Mempertahankan budaya inovasi di Disdukcapil

Secara menyeluruh, kegiatan inovasi di Disdukcapil sudah dilakukan dengan baik dan benar, dari proses pembuatan ide hingga akhirnya ide tersebut menjadi inovasi dan disebarkan ke masyarakat dan berbagai organisasi publik. Maka dari itu, penting bagi Disdukcapil untuk tetap mempertahankan budaya inovasi agar inovasi yang sudah ada tidak hanya disediakan saja namun juga digunakan dan bermanfaat bagi masyarakat maupun Disdukcapil.

Daftar Pustaka

UNDANG-UNDANG

Undang-undang No. 25 Tahun 2009

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah

BUKU

- Afrizal. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Eggers, W. D., & Singh, S. K. (2009). *The Public Innovator's Playbook: Nurturing Bold Ideas in Government*. Canada: Deloitte Research.
- Fitrah, M., & Luthfiah. (2018). *Metode Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Sukabumi: CV Jejak.
- Given, L. M. (2008). *The Sage Encyclopedia of Qualitative Research Methods*. United States of America: Sage Publications.
- OECD. (2015). *The Innovation Imperative in the Public Sector: Setting an Agenda for Action*. Paris : OECD Publishing.
- UNDP. (2014). *Governance for Sustainable Human Development*. New York: UNDP.

INTERNET

- Cunningham, G. *Why Should Government and The Public Service Innovate*. From Deloitte: <https://www2.deloitte.com/ie/en/pages/public-sector/articles/govlab-blog/why-should-gov-public-service-innovate.html>
- DisdukcapilBdg. *Inovasi Pelayanan*. Diambil kembali dari Disdukcapil Kota Bandung: <https://disdukcapil.bandung.go.id/layanan>
- MenpanRB, H. (2019, November 22). *Serahkan Hasil Evaluasi Pelayanan Publik, Menteri Tjahjo Tekankan Inovasi*. Diambil kembali dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi: <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/serahkan-hasil-evaluasi-pelayanan-publik-menteri-tjahjo-tekankan-inovasi>
- Nugraha, A. (2016, January 18). *840 Ribu Penduduk Bandung Tak Punya Akta Kelahiran*. Diambil kembali dari Liputan 6: <https://www.liputan6.com/regional/read/2414764/840-ribu-penduduk-bandung-tak-punya-akta-kelahiran>

JURNAL

- Albury, D. (2005). Fostering Innovation in Public Services. *Public Money & Management*, 51.
- Awosika. (2014). Transforming Public Service Performance in West Africa through Innovations: Experiences from Ghana and Nigeria. *Africa's Public Service Delivery and Performance Review* , 23-24.
- Florina, P. (2017). Elements on the Efficiency and Effectiveness of the Public Sector. *Economic Sciences Series Volume XVII, Issue 2*, 315.
- OECD. (2020). Observatory of Public Sector Innovation: Measuring Public Sector Innovation Why, when, how, for whom and where to? 25.

- Olufemi, J. F., & Adejuwon, K. D. (2017). Innovation and Public Service Delivery: how Innovative is Nigerian Bureaucracy? *International Journal of Entrepreneurial Development, Education and Science Research*.
- Pratiwi, D. K. (2014). Mekanisme dan Implikasi Desentralisasi Pelayanan Publik terhadap Wewenang Pemerintah Daerah Ditinjau dari Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Yuridis Volume 1, No.1* , 74.
- Salge, O., & Vera, A. (2012). Benefiting from Public Sector Innovation: The Moderating Role of Customer and Learning Orientations. *Public Administration Review*, 551.