

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Kesesuaian Inovasi Pelayanan Jemput Bola Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung dapat dibuktikan dari hasil analisis dengan 5 Karakteristik Inovasi *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Trialability*, dan *Observation* sebagai berikut :

1. *Relative Advantage* : Inovasi Pelayanan Jemput Bola merupakan sebuah inovasi yang memberikan efektifitas kepada kedua belah pihak ,yaitu Disdukcapil dan masyarakat yang membutuhkan. Dengan adanya inovasi ini dapat mempercepat pembuatan dokumen seperti KTP bagi masyarakat yang kesulitan untuk datang ke kantor tanpa harus mendatangi kantor disdukcapil dan juga kantor kecamatan.
2. *Compatibility* : Inovasi Pelayanan Jemput bola memiliki sistem yang sama atau bisa dibilang masih sesuai dengan yang lama, yang membedakan hanya penjemputan data-data yang diperlukan, sehingga mereka tidak perlu datang ke kantor. Berdasarkan hasil wawancara juga dijelaskan bahwa Pembuatan KTP yang konvensional biasanya memakan waktu 1 minggu untuk selesai begitupula untuk yang Pelayanan Jemput Bola.
3. *Complexity* : Pelayanan Jemput Bola memiliki kerumitan yang tidak terlalu meberatkan pihak Disdukcapil. Walaupun memakan waktu yang lebih lama dari biasanya tetapi kerumitan tersebut bisa memberikan umpan balik yang bagus sehingga pendataan masyarakat yang cacat mental, difabel, dan lansia bisa dilakukan dengan lebih efektif.
4. *Trialability* : Inovasi Pelayanan Jemput Bola sudah melalui proses percobaan. Percobaan yang dilakukan oleh Disdukcapil telah membuktikan bahwa pelayanan Jemput Bola ini memiliki keuntungan dan nilai lebih yang membuat pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien ketimbang cara yang konvensional.

5. *Observation* : Inovasi Pelayanan Jemput Bola dapat diamati dengan seksama oleh tim khusus tersebut. Pengamatan tersebut bisa membantu disdukcapil untuk mengembangkan tidak hanya dari segi pengerjaan tetapi bisa juga menambahkan inovasi lagi untuk mempercepat pembuatan dokumen kependudukan.

Berdasarkan hasil Analisa data dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa program Inovasi Pelayanan Jemput Bola di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung sudah sesuai dengan teori karakteristik inovasi dari Everret M Rogers. Teori tersebut dapat menjadi membuktikan apakah Inovasi pelayanan yang dibuat oleh Disdukcapil telah mengubah cara konvensional menjadi lebih efektif. Dari hasil Analisa dan pembahasan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung sudah bisa meningkatkan kualitas pelayanan mereka menjadi lebih efektif dengan inovasi pelayanan Jemput Bola. Hal tersebut dihasilkan oleh inovasi pelayanan Jemput Bola yang sangat membantu dan memecahkan masalah bagi masyarakat yang difabel, cacat mental, lansia untuk mempercepat pengadaan dokumen kependudukan mereka.

## 6.2 Saran

1. Menambahkan armada pelayanan jemput bola  
Berdasarkan pemaparan dari *complexity* atau kerumitan, pengerjaan pelayanan jemput bola untuk masyarakat disabilitas biasanya memakan waktu yang cukup lama. Pengerjaan tersebut mengakibatkan terhambatnya pemberian pelayanan jemput bola bagi masyarakat yang lain. Ada baiknya apabila Disdukcapil menambahkan armada dan meningkatkan jumlah pegawai pelayanan jemput bola. Sehingga pelayanan warga disable dan lansia di setiap kecamatan dapat terlayani sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.
2. Memberikan ide bagi Lembaga pelayanan publik

Pengembangan Inovasi Pelayanan Jemput Bola ini bisa juga direplikasikan kepada lembaga pelayanan yang lain. Pengreplikasian ini bertujuan agar lembaga pemberi pelayanan yang lain dapat mengembangkan pelayanan mereka dengan inovasi pelayanan Jemput Bola.

## Daftar Pustaka

### Buku & Jurnal

- Afrizal. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif : Sebuah Uapaya Mendukung Penggunaan Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Anselm, J. (2003). *Dasar- Dasar Penelitian Kualiiitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Diah. (2014). Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskripsi tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 2*, 4.
- Ladiatno. (2013). Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya). *Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 1*, 8.
- Rogers. (1983). *Diffusion of Innovation : Third Edition*. New York: A Division of Macmillan Publishing Co., Inc.
- Silalahi. (2015). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama.

### Undang-Undang

Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### Website

Jemput Bola Disdukcapil ,Melayani Pembuatan e-KTP Di Rumah Warga  
<http://humas.bandung.go.id/humas/berita/jemput-bola-disdukcapil-melayani-pembuatan-e-ktp- d>