

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Jepara yang dikaji menggunakan indikator teori tahapan inovasi dari Rogers Everett dan kesesuaian kriteria inovasi dari Permen PAN-RB No 91 Tahun 2021. Maka dengan itu dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada pemenuhan 3 tahapan utama yang ditegaskan dalam Permen PAN-RB no 91 tahun 2021 yaitu tahap penciptaan (upaya menjangring dan menumbuhkan pengetahuan, serta mengimplementasikan gagasan inovasi), pengembangan (upaya meningkatkan kualitas dan menyebarluaskan inovasi), dan kelembagaan inovasi (upaya penguatan inovasi secara berkelanjutan), serta 6 indikator proses inovasi berdasarkan teori Rogers Everett yakni tahap mengenali masalah, tahap riset dasar dan aplikatif, tahap pengembangan, tahap komersialisasi, tahap difusi dan adopsi, dan tahap konsekuensi dapat ditarik kesimpulan bahwa **Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara telah melakukan tahapan-tahapan tersebut**. Pada tahap awal terciptanya sebuah inovasi baru, Disdukcapil Kabupaten Jepara melihat permasalahan yang ada di masyarakat melalui masukan, kritikan, dan pengaduan yang masuk dari masyarakat juga dari hasil evaluasi dinas terhadap pelayanan adminduk yang telah diselenggarakan sebagai pemenuhan tahap mengenali masalah, kemudian melakukan riset lebih dalam lagi untuk mengetahui kondisi di masyarakat dengan cara mengidentifikasi masukan-masukan serta pengaduan yang diterima Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara untuk dijadikan rumusan inovasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kemudian melakukan pengembangan dengan terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diidentifikasi juga melalui masukan dan pengaduan dari masyarakat. Sebagai contoh peningkatan kualitas inovasi adalah “Kios Adminduk” yang merupakan bentuk pengembangan inovasi dari Si Kumisku di Desa yang diterbitkan Dinas Kependuduka dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara dimana pelayanan adminduk dapat dengan mudah dilaksanakan di desa masing-masing untuk mewujudkan pelayanan yang

mudah, murah dan cepat. Setelah mengembangkan inovasi yang ada, Disdukcapil melakukan sosialisasi sebagai upaya penyebaran informasi terkait inovasi baru, penggunaannya dan lain sebagainya yang tujuan utamanya masyarakat mampu memahami secara mudah produk inovasi tersebut. Sosialisasi dilakukan dengan menggunakan media sosial, media massa dan tatap muka. Setelah produk inovasi tercipta, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara memberikan ruang selebar-lebarnya kepada masyarakat untuk memberikan testimoni baik itu kelebihan yang dirasakan maupun kekuarungannya, yang kemudian hal ini akan dijadikan bahan evaluasi di Dinas untuk terus menyempurnakan inovasi yang ada. Kemudian pada tahapan akhir yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara yaitu membuka ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan testimoni juga agar mengetahui apakah inovasi yang diterbitkan dapat memberikan perubahan dan menjawab permasalahan yang ada atau tidak. Dari hasil testimoni yang masuk inovasi-inovasi yang sudah diterbitkan mampu menjawab permasalahan yang ada di masyarakat. Sebagai penguatan inovasi Disdukcapil Jepara juga memiliki payung hukum yang kuat dalam setiap menciptakan inovasi baru diantaranya dengan adanya SK dan SOP pelayanan.

2. Pada pemenuhan 5 kriteria inovasi menurut Permen PAN-RB no 91 Tahun 2021, Disdukcapil Kabupaten Jepara juga **memenuhi 5 kriteria tersebut namun dengan beberapa kendala** yang masih dihadapinya. Implementasi kelima kriteria tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jepara telah memenuhi kriteria pertama yaitu memiliki kebaruan dalam segi inovasi yang dibuat mulai dari metode sampai dengan kebijakan, lalu pada pemenuhan kriteria kedua yaitu efektifitas, Disdukcapil Jepara sudah mengupayakan berbagai cara untuk meyelaraskan pemahaman masyarakat terkait inovasi yang diterbitkan agar masyarakat dapat dengan mudah menggunakan produk inovasi tersebut, namun pada pelaksanaan di lapangan terdapat 2 gap masyarakat terkait dengan penilaian efektif tersebut, bagi masyarakat yang mudah beradaptasi dengan IT akan sangat dimudahkan dengan adanya inovasi yang ada khususnya produk aplikasi yang dibuat sedangkan bagi

masyarakat yang belum beradaptasi dengan cepat terkait IT akan kesulitan untuk adaptasi maka dengan adanya hal ini pada pemenuhan kriteria efektif, Disdukcapil Kabupaten Jepara dianggap cukup efektif karena masih ada kendala meskipun persiapan yang disiapkan Dinas sudah efektif. Lalu pada pemenuhan kriteria ketiga yaitu kebermanfaatan, Disdukcapil Jepara sudah memberikan dampak bagi peningkatan kualitas pelayanan publik terbukti dengan testimoni masyarakat yang merasa dimudahkan, dengan jumlah pengajuan pelayanan melalui inovasi Pindang Cemplung yang tinggi. Kemudian memperoleh predikat A sebagai pelayanan prima yang secara tidak langsung disimpulkan bahwa inovasi Disdukcapil Kabupaten Jepara bermanfaat untuk masyarakat dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih mudah, murah, dan aman. Kemudian pada pemenuhan kriteria mudah disebarakan, inovasi Disdukcapil Jepara dapat dengan mudah disebarakan kepada masyarakat maupun instansi lain yang ingin melihat inovasi tersebut khususnya dalam hal ini pada inovasi berbasis aplikasi/webisite. Namun yang menjadi catatan pada pemenuhan kriteria ini adalah belum ada data yang menunjukkan inovasi Disdukcapil Jepara diadopsi oleh Dinas lain, oleh karena itu pada kriteria ini penulis mengidentifikasi bahwa pada pemenuhan kriteria ini **cukup mudah disebarakan**. Lalu pada pemenuhan kriteria terakhir yaitu keberlanjutan, inovasi Disdukcapil Jepara mendapat banyak dukungan positif dari masyarakat salah satunya inovasi Jemput Bola. Sehingga inovasi yang sudah berjalan di masyarakat dapat terus dikembangkan dan tentunya memiliki payung hukum sebagai salah satu bentuk berkelanjutan dari produk inovasi dan penguatan inovasi.

3. Penyelenggaraan ke-14 inovasi tersebut telah berimplikasi didalam mengatasi problem pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Jepara, antara lain: a). Terselenggaranya layanan online berbasis aplikasi sehingga mempercepat proses layanan dan mengurangi antrian; b). Terselenggaranya layanan administrasi kependudukan sampai tingkat desa sehingga mempermudah jangkauan masyarakat dalam melakukan pengajuan, mengurangi praktik calo, dan terpenuhinya target layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupten Jepara; c). Terselenggaranya kerjasama antara Disdukcapil Jepara dengan

penyelenggara layanan publik lainnya sehingga meratanya jangkauan layanan adminduk diberbagai sektor.

5.2 Saran

Berdasarkan kendala yang telah teridentifikasi pada kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan pemahaman masyarakat terkait penggunaan teknologi agar memudahkan masyarakat untuk menerima inovasi berbasis digital dari Disdukcapil Kabupaten Jepara melalui pembuatan video-video tutorial.
2. Menggandeng karang taruna sebagai pelopor dalam masyarakat untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat yang susah beradaptasi terkait penggunaan inovasi dari Disdukcapil Kabupaten Jepara.
3. Mengoptimalkan sosialisasi dan pendampingan tentang produk inovasi Disdukcapil Kabupaten Jepara sampai tingkat desa.
4. Mengadakan Bimtek terkait inovasi Disdukcapil kepada aparatur pemerintah desa agar tidak bertumpu pada satu SDM.

