

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dari penelitian yang dilaksanakan mengenai Inovasi Pelayanan Publik Disdukcapil Kab. Aceh Tamiang dalam Program Kampung Tersipu menjadi solusi permasalahan yang dihadapi masyarakat yaitu jarak akses, waktu perjalanan dan pengurusan, serta biaya transportasi dalam pengurusan Adminduk di kantor Disdukcapil Kab. Aceh Tamiang. Peneliti menggunakan teori atribut inovasi oleh Everett M. Rogers sebagai indikator penelitian yaitu *relative advantages*, *compabilityy*, *complexity*, *triability*, *observability* dalam penelitian Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Tamiang dalam Inovasi Program Kampung Tersipu. Adapun hasil kesimpulan dapat rincikan sebagai berikut :

Kehadiran inovasi layanan Disdukcapil Kab. Aceh Tamiang dalam program Kampung Tersipu ditandai dengan adanya indikator inovasi dalam pelayanan publik yaitu keunggulan relative (*relative advantages*) inovasi Kampung Tersipu memiliki nilai kebaruan yang unggul dalam memudahkan akses pengurusan masyarakat dalam bentuk jemput bola dengan pengurusan lengkap Adminduk yaitu rekam E-KTP, KK, KIA, Akte Kelahiran dan Kematian serta surat pindah dan sebagainya. Inovasi pelayanan publik Disdukcapil Kab. Aceh Tamiang dalam program kampung Tersipu (tertib, tuntas, administrasi Kependudukan) sangat membantu masyarakat dalam layanan pengurusan Adminduk, terutama masyarakat desa yang jauh dari pusat Kabupaten, mahal nya biaya transportasi dan lamanya

estimasi waktu perjalanan dan waktu pengurusan di kantor Disdukcapil menjadi alasan masyarakat malas mengurus dan tidak mementingkan pengurusan dokumen Adminduk dan hanya mengurus sebutuhnya.

Kesesuaian (*compability*) inovasi layanan Disdukcapil Kab. Aceh Tamiang dalam program Kampung Tersipu memberikan layanan Adminduk sesuai kebutuhan masyarakat dengan mendatangkan petugas Disdukcapil Kab. Aceh Tamiang ke desa atau gampong dalam memberikan layanan pengurusan Adminduk disertai dengan memberikan pemahaman dalam edukasi, sosialisasi dan arahan prosedur pelaksanaan layanan Kampung Tersipu.

Tingkat kerumitan (*complexity*) inovasi layanan Disdukcapil Kab. Aceh Tamiang dalam program Kampung Tersipu ada, kerumitan terletak pada kendala jaringan akan tetapi, tidak terlalu dirasakan masyarakat dalam menerima layanan, karena nilai adanya kebaruan yang unggul bersifat kompatibel memudahkan masyarakat memahami dan menggunakan layanan Tersipu dan kendala jaringan tersebut dapat teratasi petugas Kampung Tersipu tanpa membuat masyarakat lama menunggu atau terganggu.

Kemudahan diujicoba (*triability*) inovasi layanan Disdukcapil Kab. Aceh Tamiang dalam Kampung Tersipu sudah teruji dan dibuktikan masyarakat dengan respon senangnya menerima layanan Adminduk yang diberikan Disdukcapil Kab. Aceh Tamiang. Masyarakat menggunakan layanan Kampung Tersipu secara menyeluruh tanpa terkecuali dengan kesesuaian kebutuhan masyarakat menjadikan Kampung Tersipu lulus diujicoba dan adanya resposnsif yang diberikan

masyarakat baik secara lisan maupun tertulis di media sosial sebagai bentuk apresiasi dan ucapan terimakasih masyarakat kepada Disdukcapil Kab. Aceh Tamiang di laman akun Facebook, ataupun Instagram maupun layar monitor mesin survey kepuasan masyarakat.

Kemudahan untuk diamati (*observability*) inovasi layanan Disdukcapil Kab. Aceh Tamiang dalam program Kampung Tersipu mudah diamati masyarakat dalam mengurus lengkap dokumen Adminduk secara jemput bola dan dilaksanakan di satu tempat lokasi yaitu kantor Datuk Penghulu yang mudah dijangkau masyarakat dengan layanan pengurusan yang bersahabat dan menyesuaikan kebutuhan masyarakat. Inovasi Kampung Tersipu juga sangatlah *observability* atau mudah untuk diamati Disdukcapil seluruh Indonesia sebagai pertimbangan adopsi pola layanan Adminduk inovasi Kampung Tersipu (Tertib, Tuntas, Administrasi Kependudukan).

Pelayanan inovasi Disdukcapil Kab. Aceh Tamiang dalam program Kampung Tersipu memberikan dampak positif kepada masyarakat dalam meningkatkan pemahaman kesadaran pengurusan Adminduk dan kepada pemerintah dalam *upgrade* data dokumen Administrasi Kependudukan yang menuntaskan visi dan misi Pelayanan Publik Disdukcapil Kab. Aceh Tamiang dengan visi Aceh Tamiang tuntas administrasi kependudukan melalui pelayanan prima berbasis teknologi digital dan misi yaitu meningkatkan sarana dan prasarana penunjang pelayanan berbasis teknologi digital, Meningkatkan kemampuan aparatur dalam bidang Administrasi Kependudukan, Membangun kolaborasi dengan stakeholder dalam rangka memperluas cakupan layanan Administrasi

Kependudukan, Mengoptimalkan pemanfaatan data kependudukan untuk perencanaan, pembangunan, penegakan hukum, pembangunan demokrasi dan kesejahteraan masyarakat, Meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya Adminduk.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan mengenai Inovasi Pelayanan Publik Disdukcapil Kab. Aceh Tamiang Dalam Program Kampung Tersipu, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut;

1. *Complexity* atau Tingkat Kerumitan dalam inovasi program Kampung Tersipu yaitu jaringan, dapat diperhatikan dan ditingkatkan kualitas jaringan Disdukcapil guna memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Kab. Aceh Tamiang.
2. *Compability* atau Kesesuaian dalam inovasi program Kampung Tersipu perlu ditingkatkan dengan jumlah personil Tim Kampung Tersipu yang disesuaikan dengan jumlah banyaknya masyarakat desa.
3. Seluruh Perangkat Desa di Kab. Aceh Tamiang perlu ditingkatkan pemahamannya dalam prosedur pelaksanaan inovasi program Kampung Tersipu dengan mengadakan pelatihan kepada Perangkat Desa guna berkontribusi dan bersinerginitas secara totalitas mendukung inovasi pelayanan publik Disdukcapil Kab. Aceh Tamiang.

4. Bupati Kab. Aceh Tamiang memberikan dukungan secara totalitas dan berkelanjutan kepada Disdukcapil Kab. Aceh Tamiang dengan memperhatikan seluruh kebutuhan sarana dan prasarana (Penambahan Bus Disdukcapil Kab. Aceh Tamiang untuk mengangkut peralatan dan barang-barang, serta akomodasi dukungan dana guna melaksanakan program Kampung Tersipu secara merata di 11 Kecamatan dengan 213 desa di Kab. Aceh Tamiang.

