

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dalam Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukoharjo dengan website Paklay dengan menggunakan indikator PERMENPAN-RB no.3 tahun 2018 Terdapat lima kriteria yang menjadi indikator inovasi yaitu : Memiliki Kebaruan, Efektif, Bermanfaat, Transfer/Replikasi, Berkelanjutan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Indikator Memiliki Kebaruan

Dari indikator memiliki kebaruan, inovasi pelayanan dengan website paklay sudah memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik. Inovasi Pelayanan dengan Website Paklay sudah memiliki kebaruan karena website paklay adalah suatu pembaruan dari pelayanan online melalui aplikasi whatsapp.

2. Indikator Efektif

Dari indikator efektif, dapat dilihat dari respon masyarakat yang 100% menilai baik. Maka bisa dikatakan bahwa indikator efektif sudah sesuai dengan PERMENPAN-RB No.3 Tahun 2018, yaitu memperlihatkan

hasil yang nyata dan memberikan solusi dalam penyelesaian permasalahan.

3. Indikator Bermanfaat

Dari indikator bermanfaat, masyarakat sudah merasakan sendiri manfaat dari pelayanan dengan menggunakan website Paklay dan merasa puas karena tidak perlu lagi datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus dokumen administratif

4. Indikator transfer/replikasi

Mayoritas responden memberikan tanggapan kurang pada indikator transfer/replikasi, hal ini karena mereka menilai inovasi ini belum banyak di replikasi di instansi lain. Dapat disimpulkan bahwa indikator transfer/replikasi belum sesuai yang diharapkan karena belum ada instansi lain yang menggunakan pelayanan online.

5. Indikator berkelanjutan

Karena regulasi mewajibkan untuk terus mengembangkan inovasi pelayanan maka pelayanan website paklay akan terus digunakan sampai regulasi di perbarui. Dari hasil tersebut, indikator berkelanjutan bisa dikatakan berhasil karena pelayanan ini akan terus berkelanjutan.

B. SARAN

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan berkaitan dengan Inovasi Pelayanan dengan website paklay dalam meningkatkan kualitas pelayanan

di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar, yaitu sebagai berikut :

1. Melakukan studi banding dengan instansi lain agar bisa memberikan contoh pelayanan online
2. Membuat workshop dengan dinas lain tentang manfaat pelayanan online