

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan tipologi inovasi menurut Halvorsen (2005) dikutip oleh (Suwarno, 2008) mengenai Inovasi Progran Layanan Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Madiun, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pada tipologi *A New or Improved Service*/Pelayanan Baru atau Pelayanan yang diperbaiki merupakan pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki, diperoleh bahwa inovasi Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) diterapkan atas dasar perbedaan antara data kependudukan dengan keberadaan penduduk secara fisik. Dalam penerapannya inovasi ini beorientasi pada visi, misi, dan standar pelayanan publik. Perbedaan yang dapat dirasakan yaitu meningkatnya jumlah penerbitan akta kematian dari tahun ke tahun. Meskipun begitu, terdapat warga yang masih melakukan pelayanan konvensional.
2. Pada tipologi *Process Innovation*/Inovasi Proses, diperoleh bahwa Inovasi Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) telah menerapkan aturan khusus dan menjamin pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Serta, menunjukkan bahwa inovasi ini diatur dengan baik dan didukung dengan jaminan pelayanan yang berkualitas yang kemudian memberikan manfaat bagi masyarakat. Meskipun masih diperlukan upaya untuk mengatasi kendala yang muncul dalam proses implementasinya.
3. Pada tipologi *Administrative Innovation*/Inovasi Administratif, diperoleh

bahwa inovasi Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) telah melakukan sosialisasi yang komprehensif kepada masyarakat melalui strategi komunikasi yang efektif dan dukungan dari pemerintah untuk pengembangan fasilitas dan sarana operasional, serta sumber daya manusia yang memadai yang memastikan bahwa inovasi ini dapat diterapkan secara efektif dan efisien.

4. Pada tipologi *System Innovation*/Inovasi Sistem, diperoleh bahwa inovasi Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) telah berhasil meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan menggantikan sistem pelayanan konvensional menjadi pelayanan *online* yang lebih efektif dan efisien. Keberhasilan ini juga dapat dicapai berkat kolaborasi dengan pihak lain yang mampu menyediakan kebutuhan yang diinginkan.
5. Pada tipologi *Conceptual Innovation*/Inovasi Konseptual, diperoleh bahwa inovasi Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) mencerminkan penerapan ide dan strategi baru yang diperkenalkan untuk menggantikan pelayanan konvensional dengan sistem *online*. Perubahan ini tidak hanya mempercepat proses pelayanan dan mengurangi beban kerja petugas tetapi juga meningkatkan kepuasan masyarakat.
6. Pada tipologi *Radical Change of Rationality*/Perubahan Radikal, diperoleh bahwa belum terdapat perubahan yang radikal pada inovasi. Namun, dengan menerapkan perhatian pada pola pikir atau pandangan pegawai dapat memberikan dampak terhadap perkembangan inovasi, motivasi, dan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Madiun.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Inovasi Progran Layanan Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Madiun telah berhasil, namun masih perlu peningkatan pada proses sosialisasi dan implementasi agar dapat memberikan pelayanan optimal sesuai dengan kebutuhan masyarakat mengurus dokumen akta kematian.

5.2 Saran

Adapun masalah-masalah yang ditemui penulis saat melaksanakan penelitian mengenai tipologi inovasi Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun, maka diperoleh saran atau masukan bagi beberapa pihak, yaitu :

1. Pada tipologi *A New or Improved Service*/Pelayanan Baru atau Pelayanan yang diperbaiki, perlu dilakukan penertiban dan pendampingan sosialisasi inovasi Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) oleh kelurahan sampai RW dan RT kepada masyarakat agar penyampaian informasi merata dan menarik perhatian seluruh lapisan masyarakat.
2. Pada tipologi *Process Innovation*/Inovasi Proses, diperlukan pelatihan yang lebih fokus pada ketelitian dan akurasi dalam input data, serta memberikan *review* dan *feedback* saat evaluasi. Hal ini diharapkan dapat meminimalisir kesalahan sehingga masyarakat percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun.
3. Pada tipologi *Administrative Innovation*/Inovasi Administratif, pencapaian strategi komunikasi, dukungan dari pemerintah, dan sumber daya manusia berhasil diimplementasikan pada inovasi Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah). Hal ini perlu dipertahankan, serta apabila

perlu menambah sumber daya manusia terutama untuk petugas pengantar dokumen agar tugas lebih efektif dan efisien.

4. Pada tipologi *System Innovation*/Inovasi Sistem, keberhasilan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam inovasi Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) perlu dipertahankan. Apabila perlu untuk ditingkatkan lagi untuk memperbaiki dan menyempurnakan sistem terutama saat dihadapkan pada lonjakan permintaan penerbitan akta kematian.
5. Pada tipologi *Conceptual Innovation*/Inovasi Konseptual, penerapan ide dan strategi baru pada inovasi Antar Akta Kematian Seraya Memuliakan Jenazah (Taksiah) perlu dipertahankan karena telah berhasil menyesuaikan kebutuhan masyarakat. Apabila perlu konsep inovasi ini terus dilakukan evaluasi dan pengembangan berdasarkan *feedback* dari masyarakat agar tetap relevan dengan kebutuhan pelaporan dan penerbitan akta kematian.
6. Pada tipologi *Radical Change of Rationality*/Perubahan Radikal, keberhasilan dalam memperhatikan pola pikir pegawai perlu dipertahankan selain untuk menghargai kinerja juga untuk menghasilkan pelayanan yang optimal. Apabila perlu melakukan keterlibatan pegawai secara aktif untuk memberi ide, sehingga tercipta perubahan dalam inovasi yang lebih berkualitas serta pegawai merasa memiliki peran penting dalam proses perubahan.