

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan tentang Implementasi Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi SIAK Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang, sudah berjalan dengan baik dan optimal yang ditandai dengan adanya *Relative Advantage* atau Keuntungan Relative, *Compability* atau Kesesuaian dan *Observability* atau Kemudahan diamati. Adapun rincian kesimpulannya sebagai berikut :

##### **6.1.1 *Relative Advantage* atau Keuntungan Relative**

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa dengan adanya aplikasi Siak memudahkan pelayanan administrasi kependudukan yang menyediakan tentang Berkas Persyaratan Administrasi Kependudukan yang dapat diakses secara online. Pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang sudah sangat baik dan transparan dimana tidak adanya praktek pungli dan calo serta tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan dan inovasi lewat program GISA.

##### **6.1.2 *Compability* atau Kesesuaian**

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa sudah adanya SOP yang mengatur kepastian waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan dengan estimasi waktu 1-3 hari tergantung jenis pelayanan. Hal ini dilakukan dalam rangka memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang baik sehingga

kualitas pelayannya akan meningkat sebagaimana diamanatkan Dalam Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Permendagri Nomor 95 Tahun 2019 Tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Perwali Kupang Nomor 4 Tahun 2017 Tentang Tata Cara Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Kelurahan Lingkup Kota Kupang.

### **6.1.3 *Observability* atau Kemudahan diamati**

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa Tingginya partisipasi masyarakat Kota Kupang dalam pengurusan administrasi kependudukan yang disebabkan adanya kesadaran masyarakat yang dipengaruhi oleh factor-factor seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan dan penghasilan serta ditambah Jaringan/Koneksi internet yang baik dan fasilitas peralatan yang mendukung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang

## **6.2 Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas dapat diajukan beberapa saran yaitu :

1. Kedepannya guna membangun keakuratan data guna meningkatkan kualitas informasi dengan cara melakukan pengecekan secara langsung antara data yang tersimpan dalam database dengan keadaan di lapangan dengan melibatkan RT, RW, dan Lurah setempat.
2. Kedepannya guna meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kupang diharapkan dapat memberikan fasilitasi sarana dan prasarana yang lebih baik lagi bagi kecamatan melalui anggaran pengeluaran dinas yang memadai, misalnya dengan mengupdate atau

mengganti peralatan komputer baik hardware maupun software dengan yang lebih canggih agar kecamatan dan dinas dapat melakukan pekerjaannya secara maksimal dan pelayanan pun berjalan optimal.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Awan Abdoellah dan Yudi Rusfiana (2016). *Teori dan Analisa Kebijakan Publik*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Erna Setijaningrum (2017). *Inovasi Kebijakan Pelayanan Publik: Best Practice di Indonesia*. Penerbit Lembaga Pengkajian dan Pengembangan Pendidikan (LP3) Airlangga University Press
- Hadari, N. (1987). *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada University Press
- Hamidi. (2004). *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. UMM Press.
- Hasan, M. I. (2002). *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia.
- Lexy J. Moleong. (2005). *metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya
- Maryadi, dkk. (2010). *Pedoman Penulisan Skripsi FKIP*. BP-FKIP UMS.
- Nawawi, H. dan M. M. H. (1992). *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada University Press.
- Prasetyo, B. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suharsimi, A. (1992). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT Rineka Cipta.
- Taufiqurokhman (2014). *Kebijakan Publik Pendelegasian Tanggung Jawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan*. Penerbit Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama (Pers). Jakarta Pusat.

### B. SKRIPSI TESIS DISERTASI

- Adelita Riantini (2016). *Implementasi Kebijakan Kawasan Zona Pendidikan (Studi Kasus Kebijakan Kawasan Pendidikan di Jalan ZA. PagarAlam, Gedong Meneng dan Rajabasa Bandar Lampung)*. Jurusan Ilmu

Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Lampung. Bandar Lampung.

Andrianto (2017). Implementasi Program Kartu Kerja Tangerang Pintar Pada Jenjang Pendidikan SMAN, SMKN dan MAN Di Kabupaten Tangerang. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Banten.

Aprilia Hoar Fahik (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Program Soda Molek Dalam Mewujudkan Smart City Di Kelurahan Naikoten II Kecamatan Kota Raja Kota Kupang. Jurusan Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Katolik Widya Mandira. Kupang

Arwan Banfatin Tentang (2019). Studi Tentang Eksistensi Feter Di Tengah Implementasi Undang-Undang Nomor. 6 Tahun 2014 Tentang Desa, Di Desa Nefokoko, Kecamatan Molo Utara, Kabupaten TTS. Jurusan Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Unwira. Kupang

Jefri Adiodatus Bais (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Program Gerakan Taman Eden Di Desa Passi Kecamatan Fatule'u Tengah Kabupaten Kupang. Jurusan Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Katolik Widya Mandira. Kupang

Misroji (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Penyebaran Informasi Publik Mengenai Depok Cyber City Pada Diskominfo Kota Depok. Program Studi Magister Administrasi Publik (MAP). Program Pascasarjana (S2). Universitas Esa Unggul Jakarta

Yulia Indarwati (2017). Inovasi Program Kartu Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Jurusan Administrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Airlangga. Surabaya.

Zaenal Basri (2018). Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Brigade Siaga Bencana (BSB) Di Kabupaten Bantaeng. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. Departemen Ilmu Administrasi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Hasanuddin. Makassar.

### **C. JURNAL**

Anisa Cahyaningrum dan Rino Ardhian Nugroho (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi “Dukcapil Dalam Genggaman” oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Publikauma : Jurnal Administrasi*

*Publik Universitas Medan Area*, 7(2), 103.  
<https://doi.org/10.31289/publika.v7i2.2999>.

Bunga Rismaya Riantika dan Hardi Warsono (2017). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi, Informasi, Statistik, Dan Persandian Kota Semarang ( Pusat Informasi Publik Sebagai Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2016). *Journal of Politic and Government Studies* Volume 8 Nomor 4. Universitas Diponegoro. [10.14710/jppmr.v6i4.17815](https://doi.org/10.14710/jppmr.v6i4.17815).

Krismiyati Tasrin dan Pratiwi (2018). Implementasi Kebijakan Program Inovasi Wisata Buku Sahabat Anak di Kabupaten Ciamis. *Jurnal Wacana Kinerja* Volume 21 Nomor 1. DOI: 10.31845/jwk.v21i1.70. IAN Bandung.

Nellis Mardhiah dan Yurilawati (2018). Penerapan Peraturan Bupati Nagan Raya Nomor 13 Tahun 2015 Tentang Pedoman Pembangunan Gampong. *Jurnal Ius Civile : Refleksi Penegakan Hukum dan Keadilan*. Volume 2 Nomor 1. Universitas Teukur Umar

Richard Djiko (2018). Implementasi Kebijakan Jaminan Kesehatan Nasional Di Kabupaten Halmahera Utara. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. Volume 3 Nomor 2. Universitas Merdeka Malang.

Tania Soraya dan Puji Astuti (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Di Kabupaten Pati. *Journal of Politic and Government Studies* Volume 8 Nomor 4. Universitas Diponegoro

#### **D. HUKUM**

Peraturan Wali Kota Nomor 4 tahun 2017 tentang Tata Cara Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Kelurahan lingkup Kota Kupang

#### **E. INTERNET**

<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ini-beberapa-temuan-ombudsman-pada-kantor-dinas-dukcapil-kota-kupang>. Diakses tanggal 25 September 2020 Pukul 22.25 Wita

<https://dukcapil.kupangkota.go.id/tentang-kami/tugas-pokok-dan-fungsi.html>. Diakses tanggal 25 September 2020 Pukul 22.20 Wita

Kupangkota.go.id. *Sejarah Kota Kupang*.  
<https://kupangkota.go.id/v5/index.php/template-explore/kota-kupang/sejarah-kota-kupang>

Kupangkota.go.id. *Moto & Lambang Kota Kupang*.  
<http://v8.kupangkota.go.id/2018/10/15/moto-lambang-kota-kupang/>

Kupangkota.go.id. *VISI DAN MISI KOTA KUPANG*.  
<http://v8.kupangkota.go.id/2018/10/18/visi-misi/>

Kupangkota.go.id. (2014). Wilayah Administrasi. In *E-government Kota Manado* (p. page-101-geografis). [v8.kupangkota.go.id/2018/10/15/wilayah-administrasi/](http://v8.kupangkota.go.id/2018/10/15/wilayah-administrasi/)