

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

4.1.1 Berdasarkan dari hasil dan analisis penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa inovasi “Mencari Kekasihku” (Menikah atau Cerai KK dan KTP-el Seketika Kumiliki) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan, telah berjalan dengan baik walaupun masih terdapat kendala dalam pelaksanaannya. Adapun aspek-aspek yang mendukung dalam pelaksanaan inovasi “Mencari Kekasihku” sebagai berikut:

##### 4.1.1.1 Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi “Mencari Kekasihku” memberikan keuntungan relatif dengan memberikan keuntungan dari segi nilai ekonomi dimana pelayanan yang diberikan tidak dipungut biaya atau gratis. Inovasi juga memberikan manfaat bagi penyelenggara dengan memberikan citra positif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan memberikan manfaat berupa validitas data kependudukan yang nantinya dipergunakan untuk pengaksesan layanan publik lainnya. Manfaat juga dirasakan oleh masyarakat yaitu kemudahan dalam memperoleh layanan perubahan status perkawinan pada dokumen tanpa mengeluarkan biaya serta pelayanan yang cepat, efektif dan efisien. Adanya inovasi juga

memberikan kepuasan karena adanya validitas data kependudukan dan menghemat waktu masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan.

#### 4.1.1.2 Kesesuaian (*Compatibility*)

Pada pelaksanaan inovasi “Mencari Kekasihku” terdapat kesesuaian dengan keadaan sebelumnya, dimana pelayanan sebelum adanya inovasi “Mencari Kekasihku” prosedur pelayanan cukup berbelit, dan masyarakat perlu mengantri untuk mendapatkan dokumen kependudukan dengan status baru. Inovasi “Mencari Kekasihku” juga sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat hal tersebut dibuktikan dengan adanya inovasi ini membantu masyarakat untuk *updateing* data kependudukan sehingga validitas data kependudukan sudah terjamin keasliannya sehingga data tersebut dapat digunakan masyarakat untuk mengakses layanan administrasi publik lainnya.

#### 4.1.1.3 Kemudahan diamati (*Observability*)

Pada pelaksanaan inovasi “Mencari Kekasihku” memiliki cara kerja yang mudah untuk diamati. Hal tersebut dapat dilihat dari standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Kemudahan cara kerja inovasi juga dirasakan oleh masyarakat pengguna layanan bahwa inovasi “Mencari Kekasihku” memiliki prosedur atau cara kerja yang sangat mudah dipahami, Selain itu, inovasi “Mencari Kekasihku” juga memiliki ketercapaian dalam peningkatan jumlah pelaporan validasi data perubahan status perkawinan pada database kependudukan Kabupaten

Grobogan. Hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan data dari tahun ketahun jumlah perubahan status perkawinan pada dokumen kependudukan di Kabupaten Grobogan meningkat.

Adapun aspek yang menjadi kendala dalam pelaksanaan inovasi Mencari Kekasihku sebagai berikut:

#### 4.1.1.4 Kerumitan (*Complexity*)

Pada pelaksanaan inovasi “Mencari Kekasihku” masih terdapat kerumitan yang ditemui oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan. Hal tersebut dapat dilihat dari kendala teknis pelaksanaan dimana inovasi “Mencari Kekasihku” tidak dapat beroperasi diluar jam operasional pegawai. Kerumitan atau masalah lain yang di temukan pada inovasi Mencari Kekasih yang dialami oleh pihak yang menjalin kerja sama dengan Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan yaitu Kantor Urusan Agama (KUA) yang memiliki keterbatasan sumber daya manusia dan keterbatasan pegawai KUA dalam mengolah data pernikahan menggunakan *excel*. Namun, pelaksanaan kerjasama dengan Pengadilan Agama Purwodadi Kelas 1A tidak ditemukan hambatan atau kerumitan yang dialami pegawai saat menggunakan inovasi “Mencari Kekasihku”. Pada pelaksanaan inovasi “Mencari Kekasihku” masyarakat sebagai pengguna layanan tidak mengalami kerumitan atau hambatan saat melakukan pelayanan inovasi “Mencari Kekasihku”.

#### 4.1.1.5 Kemungkinan dicoba (*Triability*)

Karakteristik kemungkinan dicoba dapat dilihat dari kemudahan dalam memperoleh inovasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan sudah melakukan sosialisasi baik secara langsung melalui tatap muka ataupun secara tidak langsung menggunakan media *online*. Namun, kenyataannya pelaksanaan sosialisasi inovasi “Mencari Kekasihku” belum dilakukan secara masif, hal ini dibuktikan masih banyak masyarakat luas yang mengetahui inovasi bukan dari sosialisasi yang telah diselenggarakan tetapi masyarakat mengetahui inovasi karena datang langsung ke tempat pelayanan. Dilihat dari keterujian inovasi pada pelaksanaan inovasi “Mencari Kekasihku” terdapat kegiatan uji coba yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan sebelum inovasi diluncurkan dengan tujuan untuk mengetahui kekurangan inovasi sebelum diterapkan.

4.1.2 Pelaksanaan inovasi “Mencari Kekasihku” tidak terlepas dari faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan inovasi “Mencari Kekasihku” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan antara lain:

##### 4.1.2.1 Faktor Pendukung Inovasi Mencari Kekasihku

###### a. Adanya Keinginan Untuk Merubah Diri

Adanya inovasi “Mencari Kekasihku” di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan berawal dari adanya keinginan

memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Dengan adanya inovasi “Mencari Kekasihku” diharapkan dapat meminimalisir segala bentuk korupsi seperti percaloan ataupun gratifikasi, sehingga dapat tercipta pelayanan yang prima.

b. Adanya Kebebasan Berekspresi

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan terdapat kebebasan berekspresi. Hal tersebut ditunjukkan adanya wadah penyampaian kritik atau saran melalui layanan pengaduan, forum diskusi bagi pengelola inovasi melalui aplikasi *whatsapp* group, serta setiap 6 bulan sekali Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan juga mengadakan rapat evaluasi khusus bagi inovasi “Mencari Kekasihku” dengan para *stakeholders* terkait.

c. Sarana dan Prasarana

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan telah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, terbukti telah tersediannya alat cetak dokumen kependudukan di 19 Kecamatan dan Pengadilan Agama Purwodadi Kelas 1 A seperti komputer, printer, dan print KTP. Namun, belum tersedia server khusus berupa aplikasi penunjang yang terintegrasi langsung dengan SIAK terpusat.

#### 4.1.2.2 Faktor Penghambat Inovasi Mencari Kekasihku

a. Tidak Adanya Penghargaan atau Insentif

Pada pelaksanaan inovasi “Mencari Kekasihku” tidak terdapat penghargaan atau insentif yang diberikan kepada pegawai. Pemberian penghargaan tidak

berupa materi melainkan berupa penghargaan verbal saja yaitu ucapan terimakasih serta pujian yang diberikan oleh pimpinan kepada para pegawai.

b. Tekanan dan Hambatan Administratif

Hambatan administratif terjadi pada masyarakat saat melakukan pelayanan inovasi “Mencari Kekasihku” dimana masyarakat yang memiliki pasangan berdomisili diluar Kabupaten Grobogan belum dapat menentukan dimana mereka akan tinggal dan beberapa masyarakat tersebut juga belum mengurus surat pindah sehingga hal tersebut berpengaruh terhadap proses perubahan dokumen.

## **4.2 Saran**

### **4.2.1 Saran Untuk Mengatasi Inovasi Pelayanan Publik “Mencari Kekasihku” (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan**

#### **4.2.1.1 Adapun saran untuk mengatasi aspek kerumitan dalam pelaksanaan inovasi “Mencari Kekasihku” sebagai berikut:**

- a. Untuk mengatasi kerumitan yang dialami oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan terkait teknis pelaksanaan inovasi, dimana inovasi “Mencari Kekasihku” tidak dapat beroperasi diluar jam operasional pegawai, penulis memberikan saran agar menggantikan penyerahan dokumen baru yaitu KK dan KTP-el dengan tanda bukti pengambilan dokumen. Sehingga setelah melaksanakan

pernikahan masyarakat dapat datang langsung ke Kecamatan ataupun kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan pencetakan dokumen dengan status perkawinan baru.

- b. Untuk mengatasi kerumitan yang dialami oleh pegawai KUA Kabupaten Grobogan dalam melakukan perekapan data dan keterbatasan sumber daya manusia, disarankan untuk melakukan pengadaan pegawai KUA dengan sumber daya manusia yang dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi, karena sebagian besar pegawai di KUA sudah berusia mendekati masa pensiun.

4.2.1.2 Adapun saran untuk mengatasi aspek kemungkinan dicoba terkait permasalahan sosialisasi yang masih masif, disarankan melakukan sosialisasi secara berkala setiap bulannya yang terstruktur, mulai dari tingkat desa hingga tingkat kecamatan, yang dilakukan secara langsung oleh penyelenggara agar tujuan sosialisasi dapat tercapai. Sehingga inovasi “Mencari Kekasihku” dapat dikenal luas oleh masyarakat Kabupaten Grobogan dan digunakan secara masif.

4.2.2 Saran Untuk Mengatasi Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Publik “Mencari Kekasihku” (Menikah, Cerai, KTP-el dan KK Seketika Kumiliki) di Dispendukcapil Kabupaten Grobogan

4.2.2.1 Untuk mengatasi hambatan tidak adanya penghargaan atau insentif, disarankan untuk pengadaan acara resmi tahunan dalam rangka memberikan penghargaan kepada pegawai yang telah berkontribusi positif. Acara ini bertujuan

untuk memotivasi pegawai, meningkatkan semangat kerja, dan menunjukkan bahwa upaya mereka diakui dan dihargai oleh instansi.

4.2.2.2 Untuk mengatasi hambatan administratif, penulis merekomendasikan cara yaitu sementara memecah Kartu Keluarga dari kedua pasangan tersebut, jika pasangan tersebut sudah menentukan domisili, maka masyarakat dapat mengurus perubahan dokumennya kembali di kantor pelayanan.