

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan bahwa:

1. Inovasi pelayanan publik berbasis e-government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo telah diimplementasikan dengan baik dengan mengacu pada prinsip inovasi yang ideal dimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo menjalankan inovasi untuk mencapai keunggulan kompetitif dan komparatif dalam pelayanan publik, inovasi yang bisa diterima oleh semua pihak dan tingkat kerumitan yang rendah serta mudah dipahami dan diterapkan oleh semua kalangan. Namun kadangkala pelaksanaan inovasi masih memiliki berbagai kendala yakni komitmen aparatur dalam inovasi, kokoh dan canggihnya teknologi yang digunakan serta pemahaman dan kesadaran masyarakat yang minim.
2. Dari 4 faktor yang krusial dalam menentukan inovasi pelayanan publik berbasis e-government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo diketahui bahwa faktor teknologi sangatlah memberikan kontribusi besar dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas yang tentunya teknologi tersebut harus dioperasionalkan oleh pegawai yang memiliki kemampuan yang baik dalam

inovasi administrasi kependudukan. Sementara itu, faktor pendukung dalam keberhasilan inovasi yakni peran pimpinan dan kerja sama antar tim dalam satuan tugas untuk pelayanan publik yang berbasis e-government dalam pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kota Gorontalo.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka saran penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Keberhasilan inovasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo dapat lebih ditingkatkan dengan mengupayakan adanya koordinasi yang jelas hingga ke tingkat kelurahan sehingga prosedur pelayanan tidak berulang dilakukan oleh masyarakat untuk datang dan pulang dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo, kemudian dengan mengupayakan adanya sarana dan prasarana pelayanan yang tidak hanya di instansi namun juga ke tingkat desa yang langsung dapat terintegrasi dengan sistem di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo. Dalam hal ini perlu adanya pengembangan sistem secara internal untuk Kota Gorontalo.
2. Perlu dilakukan optimalisasi dalam peningkatan kinerja pelayanan aparatur dengan mengikutsertakan secara rutin pendidikan dan pelatihan. Serta penting bagi pimpinan untuk melakukan rapat rutin untuk mengetahui progres pelayanan, progres capaian kerja, masalah dan kendala serta pemberian solusi yang tepat sasaran bagi pegawai yang memiliki kendala tersebut. Dengan rutinnya berbagai hal tersebut tentu menjadi strategi integrasi dan intensif bagi organisasi non profit

dalam melaksanakan pelayanan publik yang berkualitas dan memberi dampak kepuasan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggana, Yordan Putra dkk. *Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Dan Ukm Kota Malang*. Malang: *Jurnal Administrasi Publik (JAP)* Vol. 3. No. 1 Richardus, Eko
- Boediono, 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta : Jakarta
- Gie, The Liang. 2015. *Ensiklopedia Administrasi*. Jakarta : Gunung Agung
- Indrajit, R. Eko. ,& Djokopranoto, R. (2006). *Manajemen Perguruan Tinggi Modern*. C. V ANDI OFFSET, Yogyakarta.
- Indrajit. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan System Pelayanan Public Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Penerbit Andi. 2002
- Keban, Yermias T. , 2004, *Enam Dimensi Administrasi Publik, Konsep Teori dan Isu, Gava Media*, Yogyakarta
- Lijen, poltak. 2008. *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Meonir , 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Moenir, H. A. S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bandung : Bumi Aksara

Moleong, J. Lexy, 2000, *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Karya, Bandung

prof. Dr. yeremies T. Keban SU, M. (2014) *enam dimensi startegi administrasi publik konsep, teori dan isu*. yogyakarta: GAVA MEDIA.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2012, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Modul Konseptual, Penerapan citizen Charter dan standar pelayanan Minimal*, Yogyakarta : *pustaka pelaja*

Sinambela, Lijan Poltak,dkk. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta :Bumi Aksara. 20010

World Bank Institute. 2005. *Introduction to Poverty Analysis: Poverty Manual*. World Bank Institute.

Peraturan perundang-undangan

Keputusan Menpan No. 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang Pedoman Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

Keputusan Menpan No. 63/Kep. /M. PAN/7/2003

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 63 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Instruksi Presiden No 3 tahun 2003

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik