

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa inovasi dalam proses pembuatan Kartu Keluarga adalah Inovasi Pahe atau (paket hemat). Inovasi Pahe pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya sebagaimana telah dilakukan penelitian berdasarkan fokus permasalahan sebagai berikut:

- (1) Bagaimana Inovasi pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, inovasi Pahe yang terdiri dari pahe 1 (satu) dan pahe 2 (dua) yang telah diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memiliki banyak keuntungan yaitu hemat waktu, tenaga, dan juga biaya. Inovasi Pahe ini juga sudah sesuai untuk masyarakat Kota Surabaya, karena inovasi Pahe tersebut dapat memperpendek waktu kepengurusan. Dalam inovasi tersebut tidak terdapat kerumitan, karena tata cara atau prosedur persyaratan masih sama dengan sebelumnya hanya saja yang membedakan mekanisme kerjanya yang dulunya masih manual dan sekarang sudah *online*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memang tidak melakukan fase uji coba terkait peluncuran inovasi Pahe, namun dalam inovasi Pahe tersebut sudah dilakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui kelurahan setempat dan dapat mudah sekali untuk diamati.
- (2) Faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan inovasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK). Inovasi Pahe yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya ini memiliki faktor pendukung dalam inovasi tersebut yaitu Sumber daya manusia dan kemajuan teknologi. Dan Faktor penghambat dari inovasi Pahe berdasarkan hasil penelitian yang dirasakan masyarakat Kota Surabaya adalah koneksi jaringan yang sering terganggu dalam prosesnya sehingga dapat menghambat proses pembuatan Kartu Keluarga.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang ada mengenai inovasi dalam pembuatan Kartu Keluarga yang diselenggarakan oleh pihak Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, maka peneliti memiliki saran sebagai berikut :

- (1) Dari penelitian yang ada mengenai kemungkinan dicoba dalam atribut inovasi, peneliti memiliki saran kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Surabaya supaya untuk melakukan fase uji coba terlebih dahulu sebelum meluncurkan inovasi baru. Karena dengan melakukan fase uji coba dapat mengetahui lebih awal dampak yang akan terjadi.

- (2) Dari adanya faktor penghambat mengenai koneksi jaringan, peneliti memiliki saran kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya untuk memperbaiki dan meningkatkan sistem koneksi jaringan internet agar masyarakat tidak terganggu dalam proses pembuatan Kartu Keluarga.