

BAB III

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian terkait dengan Inovasi “*Drive Thru*” Sebagai Bentuk Pelayanan Prima Bidang Administrasi Kependudukan Kota Yogyakarta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan inovasi pelayanan *drive thru* ini secara umum telah sesuai dan memenuhi standar pelayanan publik, di mana berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdapat 6 standar pelayanan yang sekurang-kurangnya dapat diterapkan oleh penyelenggara pelayanan publik. 6 standar pelayanan tersebut yaitu terkait prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan. Berdasarkan penilaian dari masyarakat setiap poin standar pelayanan tersebut telah diterapkan dengan sangat baik, meskipun dalam penyelenggaraannya masih ada hal yang dianggap kurang oleh masyarakat yaitu terkait diperlukannya tambahan waktu untuk melaksanakan layanan *drive thru*, serta terkait penambahan lokasi *drive thru* dan penempatan lokasi yang lebih nyaman bagi masyarakat.

2. Dalam pelaksanaan inovasi pelayanan *drive thru* ini meskipun terlihat mudah untuk dilaksanakan ternyata terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh pemerintah khususnya ketika di tahap persiapan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta dijelaskan bahwa ada beberapa kendala yang dihadapi pemerintah pada saat itu yaitu terkait dengan:⁶³
 - a. Ketersediaan jaringan dan catu daya pelayanan
 - b. Lokasi penempatan pelayanan *drive thru*
 - c. Ketersediaan blangko
3. Beberapa kendala yang dihadapi pemerintah akhirnya membuat pemerintah untuk memperbaiki keadaan tersebut dengan merencanakan adanya pelayanan *drive thru* di satu titik yang telah ditentukan, di mana dalam hal ini yang menjadi titik lokasi tersebut adalah Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, namun terkait dengan pelayanan di wilayah-wilayah akan tetap dilaksanakan mengingat hal tersebut adalah keinginan dari masyarakat sendiri. Dengan diletakkannya *drive thru* di satu titik lokasi tersebut, maka terkait dengan kekhawatiran mengenai jaringan dan catu daya yang tidak stabil akan terhindarkan. Hal ini dikarenakan dengan diletakkan di satu titik lokasi, maka sudah akan dipastikan terkait jaringan dan catu daya akan disiapkan sematang

⁶³ Hasil wawancara dengan Bapak Drs. Bram Prasetyo Handoyo, M. Si, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, pada tanggal 14 November 2022 pukul 10.00 WIB.

mungkin, dan terkait lokasi juga sudah akan pasti selalu di Mal Pelayanan Publik sehingga masyarakat tidak perlu kesusahan mencari di mana lokasi pelayanan. Dalam hal ini tinggal terkait blangko yang tidak selalu pasti dikarenakan blangko ini diperoleh dari pihak pusat.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka saran yang dapat diberikan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta untuk membangun inovasi pelayanan *drive thru* di Kota Yogyakarta agar menjadi lebih baik yaitu sebagai berikut:

1. Perlu digencarkannya lagi terkait informasi adanya inovasi pelayanan yang berbentuk *drive thru* dengan melaksanakan sosialisasi ke wilayah-wilayah agar masyarakat dapat lebih mengenal dan dapat menggunakan layanan tersebut, begitu pula bagi masyarakat yang sudah mengetahui adanya layanan *drive thru* ini agar tidak tertinggal informasinya.
2. Berdasarkan saran dari masyarakat yang disampaikan dalam jawaban kuesioner, kepada pemerintah diharapkan dapat memberikan tempat atau lokasi pelayanan di tempat yang lebih nyaman (teduh) lagi bagi masyarakat agar ketika masyarakat menunggu giliran tidak merasa tidak nyaman (misalnya seperti kepanasan/kehujan). Selain itu, masyarakat juga berharap agar ada penambahan lokasi layanan *drive thru* serta penambahan hari dan waktu pelayanan di setiap minggunya. Hal ini dikarenakan

mengingat bahwa permohonan yang diajukan oleh masyarakat cukup banyak.

3. Perlu disediakan tempat untuk memberikan masukan dan saran, serta tempat untuk menampung pertanyaan dan keluhan terhadap pelaksanaan inovasi *drive thru* di area lokasi pelaksanaan layanan.



DAFTAR PUSTAKA

1. Buku:

- Atep Adya Barata, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Dwi Yulihapsari, Wahyu dan Siswat, 2021, *Pelayanan Prima*, Cetakan Pertama, Global Aksara Pres, Jawa Timur.
- Hardani, dkk. 2020, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Pustaka Ilmu, Yogyakarta.
- Hayat, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, Cet.1, Rajawali Pers, Jakarta.
- Husni Thamrin, 2013, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta.
- Kadir Abdul, 2017, *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*, Cetakan Pertama, Dharma Persada Dharmasraya, Medan.
- Mustanir Ahmad, 2022, *Pelayanan Publik*, Penerbit Qiara Media, Pasuruan, Jawa Timur.
- Ohoiwutun Yosephina dan Ilham, 2022, *Inovasi Pelayanan Adminduk Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kota Jayapura*, Cetakan Pertama, Wawasan Ilmu, Banyumas.
- Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, 2015, *Dasar Metodologi Penelitian*, Literasi Media Publishing, Yogyakarta.
- Semil Nurmah, 2018, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah (Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia)*, Cetakan ke-1, Kencana, Jakarta.
- Sirajuddin, dkk. 2011, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Setara Press, Malang.
- Tim Revisi Pedoman Penulisan Hukum, 2022, *Buku Pedoman Penulisan Hukum*, Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- Walo Jerry, dkk. 2021, *Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik, Tata Kelola Pemerintah*, dan Inovasi Bentuk Lainnya Pada Daerah Terinovatif, Cetakan Pertama, Bina Praja Press, Jakarta.

2. Jurnal:

Arik Ariyani, dkk, 2016, “Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan Melalui Program Gebrakan Suami Siaga di Puskesmas Gucialit Kabupaten Lumayang)”, *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, JIAP Vol. 2, No.4, pp 156-161, 2016, Universitas Brawijaya.

Dewi Krisna Hardjanti, 2016, Partisipasi Pemilik Pemula Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta Dalam Pemilu Tahun 2014, *Jurnal Ilmu Hukum Justitia Ex Pax*, Volume 32, Nomor 1 Juni 2016, Justitia Ex Pax.

Didik Fakhur Rohman, dkk, “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang)”, *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol.1, No.5, Hal. 962-971, Universitas Brawijaya.

Endah Christianingsih, “Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung”, Universitas Nurtanio Bandung.

Is Rahayu Ditta Hapsari, dkk, 2018, “Analisis Pelayanan Prima Pada Bidang Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar”, *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, Volume 2, No 4, Agustus 2018, Universitas Sebelas Maret.

Rianandita ‘Arsy Elkesaki, dkk, 2021, “Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Bandung”, *Jurnal Caraka Prabhu*, Vol.5 No. 1 Juni 2021, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Sintari Arfita, dkk, 2021, “Implementasi Etika Aperatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Padang – Pariaman”, *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, Vol 4, No. 2, Desember 2021, pp 162-169, Universitas Andalas.

3. Skripsi:

Andry Benefinto Christarto, 2020, *Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta*, Skripsi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Ifrianto S. Rahman, 2015, *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Gorontalo Utara*, Skripsi, Universitas Negeri Gorontalo.

Ricky Jogiara Tua Simaremare, 2018, *Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang di Tinjau dari Aspek Keprofesionalan dan Akuntabilitas*, Skripsi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

4. Peraturan:

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 4674.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 5038.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi Pelayanan Publik. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1715.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

5. Internet:

Admin, Arah dan Tujuan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, <https://dukcapil.gunungkidulkab.go.id/2021/06/20/arah-dan-tujuan-penyelenggaraan-administrasi-kependudukan/>, diakses 21 September 2022 pukul 19.45 WIB.

Galih Priatmojo, Sempat Terhenti, Layanan *Drive Thru* Cetak KTP di Jogja Dilanjutkan di Pekan Ketiga Januari, <https://jogja.suara.com/read/2022/01/05/090618/sempat-terhenti-layanan-drive-thru-cetak-ktp-di-jogja-dilanjutkan-di-pekan-ketiga-januari>, diakses 26 September 2022 pukul 16.17 WIB.

Murdila Sri Yantinggi, Pengertian, Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima, <http://murdilasriyantinggi.blog.unesa.ac.id/pengertian-tujuan-dan-manfaat-pelayanan-prima>, diakses 19 September 2022 pukul 13.20 WIB.

Standar Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, <https://kependudukan.jogjakota.go.id/publik/application/portal/files/file/download/20210902092028B5902B.pdf> diakses pada tanggal 6 Februari 2023 pukul 23.17 WIB.

<https://media.neliti.com/media/publications/241255-upaya-peningkatan-kualitas-pelayanan-pub-b4297496.pdf> diakses pada tanggal 11 Februari 2023 pukul 23.42 WIB.

Website Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta, <https://mpp.jogjakota.go.id/web>, diakses pada 12 Februari 2023 pukul 00.28 WIB.

6. Hasil Wawancara:

Hasil wawancara dengan Bapak Drs. Bram Prasetyo Handoyo, M. Si, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, pada tanggal 14 November 2022 pukul 10.00 WIB.