

BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap “pelaksanaan inovasi layanan Garugiwa Dalam Rangka Pemenuhan Standar Pelayanan Publik” terdapat tiga aspek utama yang menjadi fokus yaitu analisis pemenuhan standar pelayanan publik, identifikasi kendala internal dan eksternal yang dihadapi, serta solusi yang ditujukan untuk mengatasi kendala sekaligus memenuhi standar pelayanan berdasarkan UU Pelayanan Publik.

1. Analisis Pemenuhan Standar Pelayanan Publik Berdasarkan UU Pelayanan Publik:

Berdasarkan hasil penelitian yang melibatkan wawancara dengan narasumber dan kuesioner dari responden terhadap pemenuhan komponen standar pelayanan publik yang mencakup aspek dasar hukum, persyaratan, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya, produk layanan, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan, serta evaluasi kerja, dapat disimpulkan inovasi layanan Garugiwa telah memenuhi sebagian besar standar pelayanan publik yang ditetapkan dan jika dilihat terhadap seluruh komponen, 90% telah memenuhi dan memberikan manfaat kepada masyarakat. Inovasi Garugiwa memberikan pelayanan berbasis hukum yang jelas, prosedur yang

sederhana, persyaratan yang mudah, jangka waktu penyelesaian yang cepat, serta tidak ada pemungutan biaya, namun terdapat aspek yang memerlukan perhatian khusus, yaitu komponen sarana, prasarana, dan fasilitas terutama terkait keterbatasan sarana fisik, minimnya fasilitas pelayanan, serta masih kurangnya aksesibilitas di wilayah pedalaman yang mengakibatkan kurangnya kenyamanan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan sesuai amanat undang-undang dan standar pelayanan minimal bahwa harus memberikan kenyamanan dan kesenangan kepada masyarakat. Jika dilihat secara keseluruhan, layanan Garugiwa memberikan dampak positif yang signifikan terhadap percepatan dan efisiensi pengelolaan administrasi kependudukan. Dengan terus melakukan evaluasi, perbaikan sarana dan prasarana, inovasi ini dapat memenuhi semua komponen standar pelayanan publik berdasarkan UU Pelayanan Publik.

2. Kendala Internal dan Kendala Eksternal dalam Pelaksanaan Inovasi Layanan Garugiwa:

Dalam pelaksanaan inovasi ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, namun sebagai kendala baik internal maupun eksternal menjadi tantangan yang harus diatasi. Kendala internal mencakup keterbatasan anggaran, keterbatasan sarana dan prasarana serta kendala eksternal mencakup keterbatasan infrastruktur wilayah dan kurangnya kesadaran masyarakat.

3. Solusi Untuk Kendala Internal dan Kendala Eksternal:

Berdasarkan hasil penelitian, solusi yang diusulkan untuk menghadapi kendala pelaksanaan inovasi layanan Garugiwa menekankan pentingnya pendekatan strategis yang mencakup penguatan aspek internal dan eksternal. Dari sisi internal, solusi difokuskan pada peningkatan sarana dan prasarana melalui kerja sama dengan sektor swasta, penguatan kompetensi SDM melalui pelatihan berbasis online untuk mengaasi keterbatasan anggaran, serta optimalisasi anggaran dengan memanfaatkan regulasi yang ada seperti pinjam pakai BMN dan pengajuan dukungan anggaran berbasis data, sementara itu untuk kendala eksternal, solusi berfokus pada penyediaan akses energi alternatif dan teknologi *offline* untuk mengatasi keterbatasan jaringan di daerah pedalaman, serta peningkatan kesadaran masyarakat melalui kampanye terarah dan pertemuan langsung di desa-desa. Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan pemenuhan standar pelayanan publik dan keberlanjutan inovasi layanan Garugiwa di Kabupaten Ende.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, beberapa saran dapat diajukan untuk mendukung pemenuhan semua komponen standar pelayanan publik pada pelaksanaan inovasi layanan Gerai Urusan Pelanggan Insan Wajib Administrasi Kependudukan (Garugiwa) ini:

1. Pemerintah daerah Kabupaten Ende disarankan untuk menjalin kerja sama strategis dengan sektor swasta untuk mempercepat penyediaan fasilitas pelayanan yang memadai.
2. Pengadaan sarana tambahan, seperti kendaraan operasional dan peralatan berbasis teknologi, harus menjadi prioritas untuk mendukung kelancaran layanan administrasi.
3. Program pelatihan daring bagi petugas pelayanan perlu diselenggarakan untuk meningkatkan kompetensi SDM, terutama dalam penggunaan teknologi yang relevan dengan inovasi Garugiwa.
4. Pemerintah daerah Kabupaten Ende perlu lebih proaktif dalam memanfaatkan mekanisme pinjam pakai BMN untuk memenuhi kebutuhan sarana prasarana, serta menyusun proposal berbasis data dampak positif inovasi ini untuk memperoleh tambahan anggaran dari pemerintah pusat.
5. Mengembangkan aplikasi dengan mensinkronkan data untuk pelayanan di daerah tanpa jaringan internet, sehingga layanan tetap dapat berjalan efisien.
6. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, kampanye edukasi mengenai manfaat layanan Garugiwa harus dilakukan secara teratur melalui berbagai media, seperti radio, media sosial, spanduk, dan poster. Selain itu, pertemuan langsung di tingkat

desa atau kelurahan juga penting untuk melibatkan masyarakat dalam sosialisasi dan penyampaian aspirasi terkait layanan.

Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan pelaksanaan inovasi layanan Garugiwa dapat memenuhi seluruh komponen standar pelayanan publik dan menjawab kendala-kendala yang masih terjadi.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Adam Malik 2018, *Pengantar Statistika Pendidikan*, Budi Utama, Yogyakarta
- Agus Dwiyanto 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, UGM, Yogyakarta
- Ahmad Mustanir 2022, *Pelayanan Publik*, Qiara Media, Pasuruan Jawa Timur
- Hardiansyah 2018, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta
- H.Kriswahyu, Ibnu Firduz Zayyad, dan M.Arief 2017, *Standar Pelayanan Publik Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Survei Ombudsman RI*, Ombudsman RI
- Ismail Nurdin 2018, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*, Media Sahabat Cendekia, Surabaya
- Maulidiah Sri 2014, *Pelayanan Publik*, Indra Prahasta, Bandung
- Muhamad Fitri Rahmadana dkk 2020, *Pelayanan Publik*, Yayasan Kita Menulis, Medan
- Riris Katharina (ed), Robert Na Endi Jaweng (prolog) 2020, *Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia*, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, Jakarta
- Sampara Lukman, Dadang Suwanda, dan Yudi Prihanto 2021, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, Remaja Rosdakarya, Bandung
- Siti Marwiyah 2023, *Strategi Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*, Mitra Ilmu, Purbolinggo
- Wier Ritonga 2020, *Pelayanan Prima*, Muara Karya, Surabaya

Website:

- Andi Benefinto Christanto, 2020, *Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta*, <https://e-journal.uajy.ac.id/22461/1/1605124421.pdf>, diakses 10 Juni 2024

BalaiBahasaKalsel,2018, *Pelayanan Publik*,

- <https://balaibahasakassel.kemdikbud.go.id/2018/11/19/pelayanan-publik>, diakses 23 Oktober 2024
- DisdukcapilKabEnde, 2020, Inovasi Layanan Garugiwa, <https://disdukcapil.endekab.go.id/dukcapil/inovasi>, diakses 14 Oktober 2024
- DisdukcapilKabEnde, 2020, Maklumat Pelayanan, <https://disdukcapil.endekab.go.id/dukcapil/2015-11-28-12-34-38/maklumat-pelayanan>, diakses 14 Oktober 2024
- Eddy Sasongko Saputro, 2018, Kualitas Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Boyolali, <https://eprints.ums.ac.id/60501/2/HALAMAN%20DEPAN.pdf>, diakses 10 Juni 2024
- Rudi Rinaldi, 2012, Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Biro Umum Sekertariat Daerah Provinsi Sumatera Utara, <https://ojs.uma.ac.id/index.php/adminpublik/article/view/945>, diakses 10 Juni 2024
- Sipn, Inovasi Garugiwa Disdukcapil Ende. <https://sipn.menpan.go.id/berita/126826/pemerintah-kab-ende/inovasi-garugiwa-in-line-disdukcapil-ende-masuk-top-10-inovasi-pelayanan-publik-ntt> diakses 23 Oktober 2024
- Wikipedia, 2024, Daftar Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Ende, https://id.wikipedia.org/wiki/Daftar_kecamatan_dan_kelurahan_di_Kabupaten_Ende diakses 26 November 2024

Jurnal/Majalah:

- Agus Jaya, 2016, “Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Sangkulirag Kabupaten Kutai Timur”, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, vol. 5, no. 02
- Dahyar Daraba, dkk, “Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif, dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia”, Palangga Praja, vol. 5, no. 01
- Harbani P dan Paramudia, 2024, “Penerapan New Public Service dan New Public Management”, Jurnal Administrasi Publik, vol. 4, no. 01
- Jamaludin Ahmad, 2012, “Perjalanan OPA, NPM, NPS”, Jurnal Administrasi Publik, vol. 1, no. 01

Susilo Setyo Utomo, dkk, 2022, “Sejarah Kerajaan Ende Pada Masa Raja Haji Hasan Aroebosman Tahun 1949-1962” Jurnal Pendidikan Sejarah, vol. 2, no. 01

Vanny Agung, Widayanto, Handoyo Djoko Waloejo, 2022, “Pengaruh Kualitas pelayanan dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) Kota Semarang”, Jurnal Administrasi Bisnis, vol. 11, no. 04

Peraturan Perundang-undangan:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 dan
Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik
Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215,
Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357

Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2018 Tentang Kerja Sama Daerah.
Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 97,
Tambahan Lembaran Negara Nomor 6219

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.
Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 22 Tahun 2020 Tentang Tata Cara
Kerja Sama Daerah Dengan Daerah Lain Dan Kerja Sama Daerah
Dengan Pihak Ketiga.
Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 371

Peraturan Menteri Keuangan Nomor 115/PMK.06/2020 Tahun 2020 Tentang
Pemanfaatan Barang Negara.
Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 972

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan
Publik.
Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 1572

Lampiran

Pedoman Wawancara untuk Kepala Dinas dan Pegawai Bidang Pemanfaatan dan Inovasi Layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ende

<p>23.54</p> <p>WAWANCARA.docx</p>	<p>23.54</p> <p>WAWANCARA.docx</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Penjelasan Singkat Layanan Garugiwa <ol style="list-style-type: none"> a. Dapatkah bapak memberikan gambaran umum mengenai inovasi layanan Garugiwa? Apa saja yang menjadi fokus utama dan tujuan layanan ini bagi masyarakat? 2. Motivasi di Balik Inovasi <ol style="list-style-type: none"> a. Apa yang menjadi dorongan utama hingga muncul ide inovasi layanan Garugiwa? Apakah ada masalah tertentu yang ingin diatasi atau kebutuhan spesifik dari masyarakat yang belum terpenuhi? 3. Tahun Pembentukan Layanan <ol style="list-style-type: none"> a. Pada tahun berapa inovasi Garugiwa ini pertama kali diinisiasi? Adakah momen atau kejadian tertentu yang mempengaruhi pembentukan inovasi ini? 4. Keunggulan Layanan Garugiwa <ol style="list-style-type: none"> a. Menurut bapak, apa saja keunggulan yang dimiliki oleh layanan Garugiwa dibandingkan layanan serupa? Bagaimana keunggulan ini memengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat? 5. Keterkaitan dengan Kantor Dinas <ol style="list-style-type: none"> a. Apakah layanan Garugiwa dapat sepenuhnya dilaksanakan tanpa keterlibatan kantor pusat, atau masyarakat tetap perlu datang ke kantor dinas dalam tahap tertentu? 6. Dasar Hukum Layanan Garugiwa <ol style="list-style-type: none"> a. Apa dasar hukum yang menjadi landasan pelaksanaan layanan Garugiwa? Apakah ada peraturan atau kebijakan daerah yang mendukung kelancaran implementasi layanan ini? 7. Persyaratan Layanan <ol style="list-style-type: none"> a. Apakah persyaratan dalam layanan Garugiwa sudah disusun agar jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat? Bagaimana cara dinas menyampaikan informasi terkait persyaratan ini kepada masyarakat? Bisa dijelaskan juga contoh persyaratan yang harus dipenuhi? 8. Prosedur Pelayanan <ol style="list-style-type: none"> a. Dapatkah Anda menjelaskan secara detail alur prosedur pelayanan Garugiwa dari awal hingga akhir? Apa langkah yang diambil oleh dinas untuk memastikan prosedur ini mudah dipahami dan tidak berbelit-belit? 9. Jangka Waktu Penyelesaian <ol style="list-style-type: none"> a. Berapa lama waktu penyelesaian untuk setiap jenis layanan di Garugiwa, seperti pembuatan KTP atau KK? Apakah waktu penyelesaian ini sudah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan? 10. Transparansi Biaya <ol style="list-style-type: none"> a. Bagaimana dinas memastikan bahwa biaya dalam layanan Garugiwa dapat dipahami oleh 	<p>standar pelayanan yang ditetapkan.</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Transparansi Biaya <ol style="list-style-type: none"> a. Bagaimana dinas memastikan bahwa biaya dalam layanan Garugiwa transparan dan dapat dipahami oleh masyarakat? Apakah ada biaya tambahan yang mungkin muncul, dan bagaimana masyarakat bisa mengetahuinya? 11. Sarana dan Prasarana <ol style="list-style-type: none"> a. Se jauh mana sarana dan prasarana yang tersedia sudah memadai untuk memberikan pelayanan yang nyaman dan optimal? Apakah dinas memiliki rencana untuk memperbaiki atau meningkatkan fasilitas yang ada? 12. Kompetensi Pelaksana <ol style="list-style-type: none"> a. Apa saja kualifikasi dan pelatihan yang diberikan kepada petugas Garugiwa untuk memastikan mereka memiliki kompetensi yang diperlukan? Bagaimana dinas menilai kompetensi pelaksana ini dalam memberikan pelayanan? 13. Mekanisme Pengawasan Internal <ol style="list-style-type: none"> a. Seperti apa mekanisme pengawasan internal yang diterapkan untuk memantau pelaksanaan standar pelayanan di Garugiwa? Se jauh mana mekanisme ini efektif menjaga kualitas layanan yang diberikan? 14. Prosedur Penanganan Pengaduan <ol style="list-style-type: none"> a. Bagaimana prosedur penanganan pengaduan dalam layanan Garugiwa? Apakah masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan keluhan, dan bagaimana tindak lanjut dari keluhan tersebut? 15. Evaluasi Kinerja Pelaksana <ol style="list-style-type: none"> a. Bagaimana dinas mengevaluasi kinerja petugas layanan Garugiwa secara berkala? Apakah ada indikator atau parameter khusus yang digunakan untuk menilai kinerja ini? 16. Kemudahan Akses Layanan <ol style="list-style-type: none"> a. Apa saja upaya yang dilakukan oleh dinas untuk memastikan layanan Garugiwa mudah diakses, terutama bagi masyarakat yang tinggal di wilayah terpencil atau memiliki keterbatasan akses? 17. Pemanfaatan Teknologi <ol style="list-style-type: none"> a. Bagaimana pemanfaatan teknologi dalam mendukung efektivitas dan efisiensi layanan Garugiwa? Apakah ada inisiatif untuk mendigitalisasi layanan ini sehingga proses pelayanan dapat lebih mudah dan cepat? 18. Sosialisasi Layanan <ol style="list-style-type: none"> a. Langkah apa saja yang telah diambil oleh dinas untuk menyosialisasikan layanan Garugiwa dan standar pelayanan kepada masyarakat agar lebih dikenal dan dipahami oleh masyarakat luas? 19. Kendala dan Solusi Pelaksanaan Layanan <ol style="list-style-type: none"> a. Apa kendala utama yang sering dihadapi dalam pelaksanaan layanan Garugiwa, dan solusi apa yang

Dokumentasi Penelitian

