

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada BAB sebelumnya mengenai Analisis Inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” dalam meningkatkan pelayanan di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta ternyata masih belum sepenuhnya sesuai dengan harapan. Meskipun demikian pada penelitian ini peneliti mampu menarik kesimpulan diantaranya :

1. Inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” merupakan gagasan langsung dari Pemerintah kecamatan Tegalrejo yang selama ini dipimpin oleh seorang camat yang bernama Ibu Sutini Sri Lestari, M.Si. inovasi pelayanan ini dikonsept dan dirumuskan atas dasar kondisi masyarakat Tegalrejo yang pada umumnya bekerja di Luar Daerah dan pada sektor jasa.
2. Inovasi pelayanan disosialisasikan kepada masyarakat dengan cara memanfaatkan teknologi dengan *SMS Center* yang sudah lama ada dan beroperasi di Kecamatan Tegalrejo. Selain itu juga setiap kelurahan yang ada juga diinstruksikan untuk mensosialisasikan secara langsung dengan masyarakat.

Dengan memikian informasi terkait inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” mampu sampai ditengah masyarakat Tegalorejo.

3. Inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” bekerjasama dengan kelurahan melakukan pelayanan dengan model 1 pintu pada setiap kamis dan jumat di luar jam pelayanan pada umumnya. Jadi antara pemerintah Kecamatan dan Kelurahan selalu melakukan evaluasi setiap semesternya terhadap inovasi ini, dan terbukti sampai tahun 2017 ini masih berjalan dan mampu dimanfaatkan oleh masyarakat.
4. Keuntungan langsung yang dirasakan oleh masyarakat dalam inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” ini terlihat jelas bagi mereka yang mampu melakukan pelayanan di kantor kecamatan tanpa harus mengganggu atau mengorbankan aktivitas kesehariannya karena memang bisa dilakukan diluar jam pelayanan seperti biasanya.
5. Inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” ternyata belum mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kecamatan Tegalorejo. Karena masyarakat pada semester I tahun 2017 merasa kecewa dan tidak puas karena memang

indikator jaminan terkait penyelesaian KTP yang dijanjikan ternyata belum selesai. Maka dari itu masyarakat merasa belum sepenuhnya puas terhadap pelayanan yang ada.

## **6.2. SARAN**

1. Pemerintah Kota Yogyakarta harusnya mampu memberikan sebuah penghargaan kepada Kecamatan tegalrejo yang mampu memunculkan sebuah inovasi terhadap pelayanan yang dampaknya langsung bisa dirasakan oleh masyarakat seperti inovasi pelayanan "*Kumis Mbah Tejo*" ini.
2. Pemerintah Kecamatan harus mampu meningkatkan serta memunculkan inovasi yang lebih efektif lagi. Karena psesuai perkembangan zaman Teknologi Informasi bisa menjadi alat bantu dalam melakukan hal apapun termasuk pelayanan. Maka dari itu Kecamatan Tegalrejo harus mampu memanfaatkan peluang yang ada.
3. Untuk masyarakat harus selalu memanfaatkan secara maksimal inovasi "*Kumis Mbah Tejo*" yang ada ini, karena tujuan dari diadakanya inovasi pelayanan ini adalah untuk menjawab kebutuhan masyarakat pada bidang pelayanan.