

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Untuk memberikan pelayanan yang prima untuk masyarakat Bapenda Jawa Barat menerapkan inovasi – inovasi pelayanan publik. Ada 8 Inovasi yang dilaksanakan diantaranya:

1. E-Samsat
2. Sambara,
3. Samsat Drive Thru
4. Samsat Outlet Bapenda
5. Samsat Corner
6. Samsat 3 Provinsi
7. Samsat Keliling
8. Samsat Gendong.

Secara keseluruhan, untuk meningkatkan kualitas dari sebuah pelayan Bapenda Jabar telah berusaha semaksimal mungkin karena telah berhasil membuat beberapa inovasi untuk meningkatkan pelayanan tersebut. Pada setiap tahunnya sistem pelayanan semakin modern, semakin maju dan semakin berkembang cakupan pelayanannya. Pengembangan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi ini dimulai dari tingkat kebutuhan masyarakat. Bersama tingginya kebutuhan masyarakat dengan pelayanan maka akan semakin cepat pula sistem pelayanan mengalami perkembangan.

Bapenda Jawa Barat selaku operator pusat terus mengembangkan sistem pelayanan ini, banyaknya data baik dari sisi jumlah maupun jenisnya seiring dengan waktu yang semakin membutuhkan ruang penyimpanan yang besar. Sehingga setiap tahun Bapenda Jawa Barat terus memantau dan mengupdate sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak terganggu. Namun dalam memberikan pelayanan secara langsung petugas masih sedikit kurang cepat dalam memberikan pelayanan, karena dalam pelayanan samsat, kualitas dari sumber daya manusia yang ada akan berpengaruh kepada kecepatan dalam pemberian pelayanan. Sumber daya manusia yang terdapat pada saat ini untuk pelayanan samsat dirasa kurang, terutama karena banyaknya pegawai yang sudah pensiun. Untuk pendapatan juga Bapenda mengalami kenaikan pada tahun terakhir sekitar 10% - 15% yang menandakan bahwa inovasi – inovasi tersebut berjalan dengan baik dan dapat meningkatkan kualitas dari pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang dipaparkan diatas, maka saran yang diberikan oleh penulis adalah :

1. Perlunya pengawasan dan evaluasi terhadap inovas – inovasi pelayanann publik yang dilaksanakan agar bisa berjalan sesuai dengan tujuan
2. Melakukan pengkajian agar hambatan tersebut bisa teratasi
3. Terus mengembangkan inovasi-inovasi baru dalam pelayanan publik khususnya melakukan update system dan perangkat dan jangkauan diperluas agar pelayanan kepada masyarakat semakin mudah.