

BAB IV

PENUTUP

Kesimpulan

1. *Pertama*, dalam inovasi pelayanan Lukadesi ini adanya respon terhadap peristiwa kematian. Perangkat desa merespon, mengonfirmasi, menanggapi apabila mendengar penduduk atau masyarakat yang meninggal dunia. *Kedua*, nilai kebaruan dari inovasi pelayanan publik Lukadesi ini adalah pelayanan prima. Ketika terjadi peristiwa kematian maka kehadiran Kepala Desa atau perangkat desa dalam prosesi acara pemakaman sekalian juga langsung menyerahkan surat akta kutipan kematian saat itu juga kepada keluarga yang tengah ditinggalkannya. *Ketiga*, adanya pemanfaatan teknologi informasi dalam inovasi pelayanan Lukadesi. *Keempat*, nilai keunggulan dari inovasi pelayanan publik Lukadesi ini adalah adanya komitmen dan perilaku melayani dari petugas register kependudukan desa. *Kelima*, nilai lebih dari Lukadesi adalah mampu menerbitkan akta kematian dengan cepat. Pelayanan inovasi Lukadesi pada dasarnya memberikan percepatan penerbitan surat kutipan akta kematian tidak sampai 1 hari, sehingga setelah dokumen yang dikirim oleh petugas register desa dinyatakan lengkap dan terpenuhi maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tanpa pikir panjang langsung diterbitkan hari itu juga. Prosedur pelayanan dari inovasi

Lukadesi ini sangatlah mudah dan cepat. Hanya dibutuhkan photo copy KTP dan KK disertai oleh surat pemberitahuan kematian yang diserahkan oleh Kepala Dukuh setempat, dan Kepala Dukuh menyerahkan ke pihak register kependudukan desa yang telah ditunjuk oleh Dinas Kependudukan setempat.

2. Inovasi pelayanan publik Lukadesi sudah menjawab masalah yang selama masyarakat alami. Masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat, mudah, dan biaya yang murah. Dilihat dari aspek sosialisasi dari inovasi ini maka dapat dikatakan kalau inovasi Lukadesi ini cukup berhasil, karena tanpa dilakukan sosialisasi yang masif masyarakat sudah banyak mengetahui. Berdasarkan jumlah desa yang ada di Kabupaten Sleman yakni 86 Desa maka 83 Desa sudah tergabung dalam inovasi Lukadesi.
3. Pelaksanaan inovasi Lukadesi ini tidak ada hambatan yang berarti, baik dari sisi pelatihan pegawai maupun dari sisi anggaran. Dilihat dari sisi kerumitan pelatihan pegawai, maka dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik Lukadesi ini dinilai bahwa kinerja pegawai sudah kompeten dan tahu apa yang harus dilakukan sehingga tidak harus ada pelatihan pegawai khusus baik dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun di tingkat desa. Selain itu, dari aspek kerumitan anggaran maka tidak ada biaya khusus yang dialokasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengingat inovasi pelayanan ini bukan baru sama sekali,

hanya ada modifikasi sedikit yang justru membuat pelayanan ini menjadi lebih efektif dan lebih efisien.

4. Inovasi Lukadesi ini sudah memenuhi atribut tersebut. Hal ini dikarenakan inovasi ini sebelum diimplementasikan telah teruji di Desa Wukirsari Cangkringan Sleman yang telah memberikan dampak positif bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman dan juga bagi Pemerintah Desa sendiri, sehingga inovasi ini dimasifkan dan diangkat ke level kabupaten oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman. Selain itu, dari sisi kepuasan masyarakat sangat baik. Hal ini dinyatakan oleh masyarakat sendiri yang merasa puas terhadap inovasi Lukadesi. Perasaan puas tersebut tercermin dari IKM 2018 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman yang berpredikat “BAIK”.
5. Inovasi pelayanan publik Lukadesi di dalam tahapannya masih sama dengan tahapan ataupun SOP pada sistem pelayanan yang lama. Oleh karena itu semakin pemohon cepat dalam memenuhi persyaratan maka penerbitan terhadap surat kutipan akta kematian juga akan semakin cepat dilakukan. Sebaliknya, jika pemohon di dalam melengkapi dokumen persyaratan masih kurang maka akan diperpanjang selama tiga hari dan bila selama tiga puluh hari terlambat maka yang awalnya akan didenda sebesar Rp. 15.000,00 namun sekarang tidak ada denda dalam kepengurusan administrasi data kependudukan. Jadi, semakin cepat

pemohon menuntaskan persyaratan dalam pengurusan administrasi kematian maka petugas baik di tingkat desa maupun dinas juga akan semakin cepaat untuk menindaklanjutinya.

6. Faktor sumber daya manusia sendiri yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak ada kendala yang menghambat. Secara keseluruhan SDM yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memiliki kapasitas terhadap tugas dan tanggungjawabnya di dalam melayani masyarakat. Selain itu, dari aspek kondisi lingkungan kerja juga tidak ada yang perlu dikhawatirkan. Dukungan tempat kerja yang kondusif, dan juga infrastruktur yang ada telah mampu mendorong pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerja semaksimal mungkin dan juga melayani masyarakat secara baik dan tepat.
7. Faktor budaya dalam inovasi pelayanan publik Lukadesi dapat dipengaruhi oleh transparansi pelayanan dan kinerja pegawai. Pada aspek transparansi memang implementasi inovasi pelayanan Lukadesi ini sangat terbatas, tidak semua bisa mengakses media sosial yang digunakan dalam inovasi ini, sehingga hanya petugas register data kependudukanlah yang bisa mengakses media sosial dari inovasi ini. Lebih jauh, satu desa hanya satu orang sehingga tidak semua orang mengetahuinya. Selanjutnya, dalam aspek kinerja pegawai maka dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal ini dikarenakan pegawai di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil menjadi satu-satunya birokrasi yang bekerja bahkan sampai malam. Pada pelaksanaan Lukadesi ini semua pegawai sudah mengetahui apa yang harus dilakukan setiap masing-masing bidang.

8. Faktor pengetahuan pegawai terhadap penerapan inovasi Lukadesi maka seluruh pihak dapat dikatakan telah mengetahui tentang inovasi pelayanan Lukadesi. Pelayanan Lukadesi telah mengalami proses yang sangat panjang dari sejak rintisan mulai dari perencanaan, implementasi, hingga pada akhirnya inovasi Lukadesi sangat dirasakan masyarakat karena inovasi ini menjadi unggulan pelayanan desa. Selanjutnya, dari aspek keterampilan pegawai maka sudah cukup baik. Hal tersebut terbukti dengan adanya respon dari di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman yang menginisiasi dan mengadopsi inovasi layanan ke tingkat Kabupaten sehingga dampak layanan ini sangat direspon dan dirasakan oleh masyarakat Kabupaten Sleman. Oleh karena itu, terkait soal keterampilan maka dinilai sudah cukup mumpuni di dalam mendukung inovasi layanan Lukadesi di Kabupaten Sleman.

Rekomendasi

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu membuka ruang yang seluas-luasnya terhadap inovasi Lukadesi kepada masyarakat agar inovasi pelayanan publik Lukadesi tidak dibatasi transparansinya.

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus memasifkan pelayanan Lukadesi ke 86 desa yang ada di Kabupaten Sleman karena baru hanya ada 83 desa yang bermitra dengan Lukadesi.
3. Terkait sosialisasi, perlu digalakkan secara masif agar seluruh desa yang ada di Kabupaten Sleman segera bergabung dalam inovasi pelayanan publik Lukadesi
4. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Lukadesi di Kabupaten Sleman.