

BAB V. Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan Penelitian

Dukcapil Smart merupakan sebuah program pelayanan bidang administrasi kependudukan dengan melalui aplikasi smartphone. Tujuan adanya program Inovasi Dukcapil Smart ini adalah untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien bagi masyarakat, sehingga mewujudkan masyarakat tertib administrasi. Mengacu juga pada Permendagri No 07 tahun 2019 tentang Pelayanan Bidang Administrasi Kependudukan Berbasis Daring dalam prosesnya implementasi Inovasi Dukcapil Smart, Output kebijakan badan pelaksana berupa Surat Keputusan dan SOP terkait teknis pelaksanaan pelayanan daring melalui Dukcapil Smart menjadi landasan bagi implementor dalam implementasi program Dukcapil Smart, output kebijakan tersebut terbilang tidak berbelit-belit sehingga memudahkan pengguna layanan sejalan dengan tujuan formal yang diinginkan. Kepatuhan kelompok sasaran terhadap kebijakan yang terbilang cukup baik, meskipun kepatuhan kelompok sasaran tidak mencakup keseluruhan jumlah kelompok sasaran, faktor besarnya jumlah, heterogenitas kelompok sasaran dan pemerataan sosio-ekonomi dan teknologi yang kurang dapat menjadi penghambat kepatuhan kelompok sasaran. Dampak nyata output-output kebijakan dirasakan oleh implementor serta kelompok sasaran, hal tersebut terkait efektifitas dan efisiensi program Dukcapil Smart terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang ada di Disdukcapil Kabupaten Bantul, hal tersebut terlihat dari berkurangnya antrian masyarakat di kantor Disdukcapil Kabupaten Bantul dan Data rata-rata Cakupan Kepemilikan Dokumen Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

dalam realisasinya tercapai 99,65% pada laporan kinerja tahun 2020. Mayoritas kelompok sasaran turut mendukung adanya program Dukcapil Smart ini, hal tersebut dikarenakan program tersebut sejalan dengan kepentingan masyarakat dalam mendapat pelayanan publik yang prima, dengan ini persepsi kelompok sasaran terhadap kebijakan terbilang baik. Evaluasi dan perbaikan terhadap peraturan perundang-undangan terkait inovasi dukcapil smart tidak begitu besar, kesesuaian output kebijakan dari badan pelaksana dengan tujuan formal kebijakan cukup baik. Namun, Evaluasi dan perbaikan terkait pelaksanaan teknis harus dilakukan, mengingat adanya sebagian kecil kelompok sasaran yang terkendala dalam teknis yang dipengaruhi oleh kurangnya informasi dan kemampuan kelompok sasaran dalam pengoprasian media digital sebagai sarana dalam mengakses layanan Dukcapil Smart. Perbaikan terhadap SOP dan perbaikan sistem merupakan langkah yang diambil badan pelaksana dalam menanggulangi masalah tersebut.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan teori Implementasi Kebijakan Publik yang dikemukakan oleh Mazmanian dan Sabatier, dapat ditemukan faktor pendukung dalam proses implementasi yakni;

- a. Kesukaran-kesukaran teknis; masalah teknis terbilang dapat diatasi oleh badan pelaksana.
- b. Kejelasan dan konsistensi tujuan; peraturan perundang-undangan yang terkait sudah secara jelas memuat tujuan dan arah capaian kebijakan.
- c. Teori kausal yang memadai; hipotesis teori terkait sebab dan akibat dari implementasi terbilang kompatibel.

- d. Keterpaduan hierarki dalam dan antar lembaga; integrasi tiap bagian maupun pihak luar terus menerus menunjukkan peningkatan jika dilihat perkembangan dari awal proses implementasi kebijakan.
- e. Aturan-aturan dan keputusan dari badan pelaksana; Adanya SOP terbilang mendukung proses implementasi, hal tersebut karena SOP menjadi acuan dari setiap bagian di badan pelaksana dalam mengerjakan tugas pokok dan fungsinya masing-masing terkait Inovasi Dukcapil Smart.
- f. Rekrutmen pejabat pelaksana; sistem rekrutmen terbilang mendukung, dikarenakan dilakukan secara akuntabel.
- g. Akses formal ke pihak luar; kerjasama yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Bantul bersama pihak luar mendukung.
- h. Sikap dan sumber-sumber yang dimiliki kelompok-kelompok; kelompok sasaran dapat mempengaruhi keputusan dengan dibukanya ruang-ruang publik dalam menyampaikan keluhan, saran, dan pertanyaan terkait kebijakan.
- i. Dukungan dari pejabat atasan; dukungan dari atasan badan pelaksana berbentuk dukungan moral, kebijakan, dan anggaran terbilang mendukung proses implementasi.
- j. Komitmen dan kemampuan kepemimpinan pejabat pelaksana; secara umum badan pelaksana terbilang konsisten untuk melakukan perbaikan-perbaikan dalam pelayanan.

Sedangkan faktor-faktor yang menghambat dalam proses implementasi kebijakan yakni;

- a. Keragaman perilaku kelompok yang akan diatur; kelompok sasaran terbilang sangat heterogen.
- b. Persentase kelompok sasaran dibanding jumlah penduduk; jumlah atau persentase kelompok sasaran terbilang sangat besar karena mencakup seluruh masyarakat Kabupaten Bantul.
- c. Ruang lingkup perubahan perilaku yang diinginkan; faktor ini terbilang memiliki tingkat kesulitan yang cukup tinggi, hal ini terkait perubahan kebiasaan masyarakat dalam penggunaan teknologi digital untuk pelayanan publik.
- d. Ketepatan alokasi sumber-sumber dana; ketersediaan finansial terbilang memiliki tingkat batas ambang yang rendah.
- e. Kondisi sosio-ekonomi dan teknologi; kondisi sosio-ekonomi dan teknologi di Kabupaten Bantul menjadi tantangan dalam proses implementasi, kesenjangan teknologi di masyarakat mempengaruhi budaya dan kecakapan masyarakat dalam pengoperasian teknologi dalam pelayanan..
- f. Dukungan publik; perhatian publik terhadap masalah kebijakan terbilang kurang, hal ini dipengaruhi oleh kurangnya informasi masyarakat terkait kebijakan.

5.2 Saran

Adapun saran-saran terkait proses implementasi kebijakan Inovasi Dukcapil Smart di Disdukcapil Kabupaten Bantul, yakni:

1. Pengembangan sistem pengaduan dalam aplikasi Dukcapil Smart, hal ini bertujuan untuk memudahkan pengguna atau masyarakat dalam mengajukan pertanyaan, kritik dan saran dalam satu tempat. Pengembangan sistem pengaduan tersebut juga dapat digunakan Disdukcapil Kabupaten Bantul dalam menghimpun data keluhan masyarakat menjadi satu data base yang memudahkan dalam proses evaluasi dan pengembangan layanan kedepannya.
2. Dalam proses publikasi dan sosialisasi Disdukcapil Kabupaten Bantul diharapkan dapat bekerja sama dengan pemerintah desa lebih besar lagi, dengan kondisi masyarakat yang tidak terlalu paham dan mengerti informasi melalui media digital. Hal tersebut dikarenakan Pemerintah Desa merupakan sektor yang paling kuat menjangkau di tingkat RT, RW ,dan Dusun, sehingga sosialisasi dapat menjangkau masyarakat hingga lingkup terkecil. Sosialisasi dari mulut ke mulut masih dianggap lebih efektif, dibanding melalui media digital maupun cetak.
3. Pembuatan perencanaan pengembangan layanan Dukcapil Smart yang lebih baik. Perencanaan pengembangan ini akan memudahkan badan pelaksana juga dalam mempersiapkan kebutuhan pegawai, pengadaan alat atau teknologi yang dibutuhkan, serta antisipasi masalah yang sekiranya dapat terjadi seiring dengan perubahan sistem dalam proses inovasi.
4. Melakukan analisis kondisi kelompok sasaran dan lingkungan kebijakan di wilayah Kabupaten Bantul. Faktor eksternal dari kebijakan cukup

mempengaruhi model perkembangan suatu inovasi kebijakan yang disesuaikan dengan kebutuhan yang ada.

5. Pengembangan model aplikasi yang semula hanya satu dinas dalam satu aplikasi menjadi seluruh SKPD di wilayah Kabupaten Bantul menjadi satu aplikasi. Hal tersebut perlu diupayakan bersama Pemerintahan Daerah sehingga seluruh layanan dapat dilakukan dengan satu aplikasi. Hal tersebut akan meningkatkan *value* dari aplikasi sehingga masyarakat lebih tertarik untuk memasang pada *smartphone* mereka.

