

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi pelayanan IKD di Dispendukcapil Surabaya yang dikaji berdasarkan faktor keberhasilan suatu pelaksana kebijakan diantaranya yakni:

1. Komunikasi

Pelayanan IKD kurang dikomunikasikan dengan baik pada masyarakat dengan rentan usia lanjut dan masyarakat yang tidak memiliki pekerjaan. Adapun proses komunikasi, upaya dan strategi yang ditargetkan kepada implementor dilakukan melalui pemanfaatan media komunikasi baik secara visual dan audivisual dengan cara konvensional dan modern. Selain itu, Dirjendukcapil Kementerian Dalam Negeri ingin 25% masyarakat Indonesia menggunakan IKD untuk memudahkan dalam digitalisasi dokumen kependudukan.

2. Sumber Daya

Dalam keterampilan petugas pelayanan IKD cukup baik karena terdapat pelatihan dalam mengoperasikan SIAK sedangkan dalam kuantitas pegawai masih kurang mencukupi karena petugas pelayanan di mall sioala hanya berjumlah 6 pegawai dan setiap kecamatan maupun kelurahan hanya terdapat satu pegawai pelayanan. Selain itu, perlu penambahan dan perawatan fasilitas fisik berupa komputer dan *wifi* disetiap tempat pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

3. Disposisi

Komitmen yang ditunjukkan implementor yakni Dispendukcapil Surabaya sangat baik melalui pemahaman, sikap dan perilaku dalam menyampaikan, mengarahkan dan merespon informasi yang disampaikan namun implementor belum adil, tegas dan konsisten karena masyarakat dengan kategori lanjut usia dan masyarakat dengan kategori tidak mempunyai pekerjaan tetap belum mengetahui penggunaan IKD sebagai pendamping dari KTP-el. Selain itu, mereka merespon kebijakan ini dengan *underestimate* mengenai penting penggunaan IKD.

4. Struktur Birokrasi

Dispendukcapil Surabaya, kecamatan dan kelurahan telah memiliki alur struktur yang berhubungan jelas dengan pembagian tugas dan tanggungjawab. Namun, seharusnya Pemerintah Kota Surabaya dan Dispendukcapil Surabaya melakukan pembentukan dan penambahan pegawai khusus dalam pelayanan jemput bola serta melakukan pengembangan kreativitas pegawai dalam sosialisasi agar penyampaian informasi tersampaikan dengan jelas. Selain itu, belum adanya SOP disediakan oleh Dispendukcapil Surabaya karena SOP tersebut seharusnya dibuat oleh dinas sesuai dengan ketentuan dan kebutuhannya masing-masing.

Maka secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa implementasi pelayanan IKD di Dispendukcapil Kota Surabaya telah dilakukan secara optimal namun mengingat ketercapaian angka aktivasi IKD yang jumlahnya hanya 186.454 orang mungkin terdapat faktor lain diluar dari fokus penelitian menurut Edward III yang

menunjukkan angka tersebut menjadi relatif rendah karena masih terdapat kekurangan dengan banyaknya masyarakat yang belum mengetahui pentingnya penggunaan IKD sebagai pendamping dari penggunaan KTP-el dalam kepengurusan pelayanan administrasi.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka bentuk saran yang berkaitan dengan implementasi pelayanan IKD di Dispendukcapil Surabaya yakni:

1. Implementor pelayanan IKD yaitu Pemerintah Kota Surabaya terutama Dispendukcapil Surabaya harus memberikan transmisi, kejelasan dan konsistensi melalui sosialisasi hingga tingkat akhir yakni melalui RT/RW yang menyebar dan mengarah ke seluruh kelompok sasaran masyarakat melalui peningkatan inovasi dan informasi, guna meningkatkan kesadaran semua kelompok masyarakat agar ikut melakukan aktivasi IKD;
2. Implementor pelayanan IKD perlu peningkatan melalui sumber daya yakni staff, informasi, kewenangan dan fasilitas dengan mempercepat penambahan kuantitas pegawai serta penambahan jumlah dan peningkatan kualitas fasilitas pendukung pelayanan IKD agar pegawai pelayanan yang bertugas tidak mengalami kendala jaringan internet;
3. Diperlukan peningkatan kerjasama dengan pihak bank agar dapat menggunakan IKD untuk pelayanan perbankan dan memberikan apresiasi ke setiap kecamatan atau kelurahan jika mengalami peningkatan dalam jumlah aktivasi IKD;
4. Diperlukannya penambahan pegawai khusus terutama dalam pelayanan jemput bola serta melakukan pengembangan kreativitas pegawai dalam sosialisasi agar

penyampaian informasi tersebut tersampaikan dengan jelas. Selain itu, perlu diadakannya SOP yang disediakan oleh Dispendukcapil Surabaya sebagai aturan pendukung dalam kebijakan pelayanan IKD karena SOP tersebut seharusnya dibuat oleh dinas sesuai dengan ketentuan dan kebutuhannya masing-masing.