

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dijabarkan diatas terkait efektivitas program SAKTI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Efektivitas Program SAKTI berdasarkan ketepatan sasaran program terlaksana secara kurang efektif. Hal ini karena masih banyak masyarakat yang belum mengenal Aplikasi SAKTI dan belum mengurus dokumen kependudukan melalui Aplikasi SAKTI. Masyarakat lebih memilih mengurus langsung di kantor pelayanan seperti kelurahan, mal pelayanan publik, dan kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil. Dari pelaksanaannya pun, Aplikasi SAKTI masih belum dipahami bagi sebagian masyarakat yang tidak mengerti tentang pelayanan daring.
2. Sosialisasi program SAKTI (Sistem Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi) sudah pernah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Model sosialisasi yang pernah dilakukan yaitu sosialisasi tempat pelayanan, tempat-tempat umum, beberapa instansi, dan papan informasi pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri juga melakukan sosialisasi dengan memanfaatkan media sosial dengan menggunakan Aplikasi *facebook* dan *instagram* setiap dua bulan sekali. Sosialisasi yang dilakukan berupa pemberitahuan dan cara menggunakan terkait Apikasi SAKTI sebagai layanan untuk mengurus

dokumen kependudukan. Namun, tetap saja masyarakat masih banyak yang belum mengenal dan menggunakan Aplikasi SAKTI. Hal ini karena masyarakat tidak pernah mendapat sosialisasi secara tatap muka atau luring dan juga masyarakat tidak mengikuti akun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri. Sehingga, efektivitas program SAKTI berdasarkan sosialisasi program terlaksana secara kurang efektif.

3. Tujuan dari Aplikasi SAKTI yaitu untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang optimal dan memudahkan masyarakat. Aplikasi SAKTI memiliki fitur semua layanan kependudukan. Dengan hadirnya Aplikasi SAKTI, masyarakat menjadi terbantu karena bisa mengurus dokumen kependudukan secara daring dimana saja dan kapan saja melalui gawai atau laptop. Dalam mengurus melalui aplikasi SAKTI, masyarakat hanya perlu mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri di Aplikasi SAKTI. Namun pada pelaksanaannya, masih terdapat beberapa permasalahan yang membuat masyarakat terbebani. Sehingga, efektivitas Program SAKTI berdasarkan tujuan program terlaksana secara kurang efektif.
4. Pemantauan aplikasi SAKTI dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri melalui kegiatan *monitoring troubleshooting* yang dilakukan setiap bulan. Kegiatan itu bebarengan dengan pemeliharaan jaringan, perbaikan dan evaluasi pelaksanaan Aplikasi SAKTI selama satu bulan terakhir. Untuk permasalahan yang mendesak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri akan mengatasi dengan target maksimal

selesai dalam 24 jam. Namun, pada kenyataannya masih dijumpai permasalahan yang selesai melebihi 24 jam. Selain itu juga, pemantauan dilakukan melalui kritik dan masukan dari masyarakat melalui media sosial dan melalui layanan pengaduan. Namun, pemantauan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri kurang dirasakan oleh masyarakat. Hal ini karena masyarakat masih mengalami beberapa kendala saat menggunakan Aplikasi SAKTI. Selain itu juga, keluhan dan masukan dari masyarakat yang tidak segera ditindak lanjuti. Sehingga, efektivitas Program SAKTI berdasarkan pemantauan program terlaksana secara kurang efektif.

5. Berdasarkan hasil kajian pada empat fokus diatas, maka efektivitas program SAKTI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri terlaksana secara kurang efektif. Dari kajian ketepatan sasaran program raihan jumlah masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan melalui aplikasi SAKTI masih kurang efektif. Selanjutnya untuk kajian sosialisasi program, meskipun sosialisasi kerap dilakukan setiap dua bulan sekali, namun hal tersebut masih kurang efektif karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui Aplikasi SAKTI. Kemudian tujuan program juga masih kurang efektif karena masih terdapat beberapa kendala. Dan yang terakhir pemantauan program juga masih kurang efektif karena kritik, keluhan dan masukan masyarakat yang disampaikan melalui media sosial tidak segera ditindaklanjuti.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis mangajukan beberapa saran agar Apikasi SAKTI berjalan efektif, yang diantaranya yaitu:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri perlu mengefektifkan dalam menentukan target sararan pengguna Aplikasi SAKTI, terutama masyarakat di usia 40-60 tahun yang belum mengenal dan menggunakan Aplikasi SAKTI.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri perlu lebih efektif ditinjau dari periodesasi mengadakan sosialisai terkait Apikasi SAKTI terutama melalui media sosial. Hal ini karena media sosial sangat dekat dengan masyarakat. Sosialisasi melalui media sosial harus dilakukan setiap hari untuk menarik perhatian masyarakat dan untuk memberikan informasi berkala kepada masyarakat agar masyarakat tidak ketinggalan informasi. Selain itu, perlu diadakan sosialisasi di setiap kelurahan dan insansi pendidikan seperti sekolah dan kampus agar masyarakat tingkat bawah dan masyarakat yang berusia muda lebih mengenal dan paham terkait Apikasi SAKTI.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri harus mengambil langkah untuk mengalihkan semua pelayanan langsung di kantor pelayanan seperti kelurahan, kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil, dan mal pelayanan publik. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri hanya melayani mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu

Identitas Anak (KIA). Untuk pelayanan administrasi kependudukan selain KTP dan KIA dialihkan menjadi daring melalui Aplikasi SAKTI.

4. Pemantauan Aplikasi SAKTI perlu dilakukan setiap hari untuk lebih meminimalisir permasalahan yang terjadi dan agar lebih cepat mengatasi permasalahan. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kediri harus segera mengatasi keluhan dari masyarakat dan lebih komunikatif mengatasi keluhan dan masukan dari masyarakat yang disampaikan melalui media sosial atau layanan pengaduan.