

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait Evaluasi Program Ballada Cinta di Dispendukcapil Kabupaten Sampang yang dilakukan dengan 3 fokus dalam model evaluasi formatif dari Michael Scriven yang dikutip dalam Mohi (2018), maka dapat disimpulkan bahwa :

##### 1. Mengidentifikasi Hasil Pelaksanaan Secara Periodik

Pelaksanaan program Ballada Cinta telah menunjukkan capaian terhadap tujuan yang tercantum dalam Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang Nomor: 470/703/434.206/2020 tentang Pembentukan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan. Tujuan pertama, yaitu meningkatkan cakupan kepemilikan akta kelahiran dan KIA, telah menunjukkan kemajuan signifikan, khususnya dalam pencapaian akta kelahiran yang mencapai 95,66% dari target nasional tahun 2024. Namun, capaian KIA baru mencapai 39,54% dari target, dan kontribusi langsung dari program Ballada Cinta terhadap total capaian tersebut masih tergolong kecil, yakni hanya sebesar 1.663 permohonan. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun tujuan ini hampir tercapai, tingkat pemanfaatan program oleh masyarakat masih rendah, yang dipengaruhi oleh faktor persepsi masyarakat dan kurangnya sosialisasi.

Tujuan kedua, yakni mempermudah masyarakat yang baru melahirkan untuk mendapatkan akta kelahiran dan KIA, telah terlaksana dengan baik. Program ini memberikan kemudahan akses pelayanan kepada masyarakat, khususnya yang

tinggal di wilayah pedesaan atau jauh dari kantor Dispendukcapil, dengan cara pengurusan dokumen melalui operator desa atau petugas puskesmas. Kemudahan ini mengurangi beban transportasi, waktu, dan biaya, serta memberikan kenyamanan khususnya bagi ibu pasca melahirkan.

Tujuan ketiga, yaitu meningkatkan akurasi dan validasi data kependudukan, juga telah tercapai. Melalui sistem verifikasi berlapis oleh petugas Dispendukcapil, setiap dokumen yang masuk diperiksa kembali sebelum diproses, sehingga kesalahan data dapat diminimalisasi. Prosedur ini membantu menjamin kevalidan dan keakuratan data yang tercatat dalam sistem administrasi kependudukan. Selain itu, proses ini juga turut mendorong perubahan perilaku masyarakat untuk lebih peduli terhadap kelengkapan dan kebenaran data pribadi mereka.

## 2. Mengidentifikasi Apakah Klien atau Partisipan Bergerak ke Arah Tujuan yang Direncanakan

Pelaksanaan program Ballada Cinta berlandaskan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) serta alur pelaksanaan yang telah disosialisasikan kepada setiap operator desa dan fasilitas kesehatan yang menjadi mitra program. Dari segi kuantitas, ditemukan bahwa hanya sekitar 50% desa/kelurahan dan fasilitas kesehatan yang masih aktif menggunakan sistem Ballada Cinta untuk mengajukan permohonan layanan administrasi kependudukan. Meskipun infrastruktur dan akses sistem sudah tersedia, partisipasi belum optimal akibat hambatan seperti pergantian Penanggung Jawab (PJ) tanpa serah terima informasi yang memadai, sehingga keberlanjutan pelaksanaan program menjadi terputus.

Dilihat dari segi kualitas, program Ballada Cinta telah memberikan dampak positif bagi masyarakat, khususnya dalam hal kemudahan layanan. Program ini didukung oleh SOP yang jelas, pelatihan teknis bagi operator, serta komunikasi efektif melalui media seperti WhatsApp yang mempermudah koordinasi. Pelayanan yang diberikan juga mencerminkan penerapan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml et.al, yakni tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hal ini terlihat dari penyediaan prosedur yang andal, respon cepat terhadap kendala teknis, dan perhatian terhadap kebutuhan masyarakat, terutama ibu yang baru melahirkan.

### 3. Mengidentifikasi Apakah Sumber-Sumber Telah Dipergunakan Sesuai Dengan Rencana

Sumber anggaran dalam pelaksanaan program Ballada Cinta diketahui belum dialokasikan secara khusus. Hingga saat ini, program hanya memanfaatkan anggaran perjalanan dinas (SPPD) sebagai pendukung operasional, khususnya untuk kegiatan aktivasi aplikasi di desa dan fasilitas kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa pembiayaan program masih terbatas dan sangat bergantung pada efisiensi penggunaan anggaran yang tersedia. Sumber tenaga pelaksana, yaitu pegawai Dispendukcapil yang tergabung dalam tim berdasarkan Surat Keputusan (SK), dalam pelaksanaannya masih bersifat fleksibel dan bergantung pada ketersediaan waktu kerja masing-masing pegawai. Meskipun pendekatan ini cukup efisien, namun dapat menyebabkan keterlambatan penanganan teknis apabila beban kerja pegawai sedang tinggi atau tidak tersedia secara bersamaan.

Sarana prasarana dalam program ini menunjukkan ketimpangan. Sebagian besar fasilitas kesehatan seperti puskesmas sudah memiliki dukungan infrastruktur yang memadai, mulai dari laptop, printer, koneksi internet, hingga ruang pelayanan yang nyaman. Namun, beberapa balai desa masih mengalami keterbatasan perangkat keras dan ruang pelayanan yang tidak ideal, sehingga memengaruhi kualitas dan kecepatan pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan dari hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah dipaparkan terkait Evaluasi Program Ballada Cinta di Dispendukcapil Kabupaten Sampang yang dilakukan dengan 3 fokus dalam model evaluasi formatif dari Michael Scriven yang dikutip dalam Mohi (2018), maka dapat dirumuskan beberapa saran, yaitu:

1. Dispendukcapil Kabupaten Sampang perlu memperkuat strategi sosialisasi secara menyeluruh hingga ke tingkat desa dan fasilitas kesehatan. Sosialisasi tersebut tidak hanya menginformasikan prosedur pengurusan dokumen, tetapi juga menekankan manfaat jangka panjang dari memiliki dokumen kependudukan yang sah sejak dini. Selain itu, diperlukan peningkatan edukatif oleh operator desa dan petugas puskesmas untuk mendorong perubahan persepsi masyarakat terhadap penggunaan layanan berbasis desa.
2. Dispendukcapil perlu melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala untuk mengidentifikasi titik-titik lemah dalam pelaksanaan di lapangan. Lalu melakukan penanganan lebih lanjut melalui pelatihan ulang dan pembinaan teknis yang dilakukan secara periodik, khususnya untuk desa yang tidak aktif,

guna memastikan seluruh pihak pelaksana memahami prosedur dan mampu menjalankan layanan dengan baik.

3. Perlu diterapkan jadwal tugas yang lebih sistematis agar pengaturan waktu petugas tidak bergantung pada fleksibilitas individu semata.