

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Program Jemput Bola Pendaftaran Akta (JUARA) ini secara umum telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini dibuktikan dari hasil wawancara, hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti dengan hasil sebagai berikut:

1. Aspek Kesederhanaan

Pelaksanaan Program JUARA ini menjelaskan kemajuan signifikan dalam kesederhanaan prosedur pendaftaran dengan mengedepankan layanan langsung ke masyarakat. Hal ini dilakukan dengan mengurangi kebutuhan untuk mengunjungi kantor pemerintahan dan meminimalisir setiap langkah administratif, program ini telah berhasil mempermudah akses bagi warga. Kesederhaan yang ditawarkan dapat membantu mempercepat proses pendaftaran, mengurangi beban waktu dan biaya bagi masyarakat dan juga memudahkan mereka yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki mobilitas (penyandang disabilitas) terbatas.

Meskipun program ini membawa banyak manfaat, terdapat beberapa kekurangan dari Program JUARA pada aspek kesederhanaan. Salah satunya adalah keterbatasan jangkauan dalam pelaksanaan programnya. Terdapat beberapa desa yang masih belum terjangkau oleh Disdukcapil terutama masyarakat yang tinggal di daerah terpencil. Dalam tahap pelaksanaannya masih ada beberapa masyarakat yang tidak bisa menjangkau tempat sosialisasi tersebut dikarenakan rendahnya akses yang dimiliki oleh masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan pada tidak semua masyarakat di desa tersebut yang bisa hadir.

2. Aspek Kepastian Waktu

Pelaksanaan Program JUARA ini telah berkontribusi dengan cukup baik pada kepastian waktu untuk penerbitan akta kelahiran. Disdukcapil menyediakan layanan pendaftaran secara langsung di lokasi yang berdekatan dengan masyarakat misalnya di kantor desa. Program ini mengurangi jumlah masyarakat yang melakukan pendaftaran secara langsung ke kantor Disdukcapil dan mempercepat proses administrasi. Hal ini secara langsung meningkatkan kepastian waktu bagi setiap individu yang membutuhkan akta bagi anaknya, terutama di daerah terpencil atau yang memiliki mobilitas terbatas.

Meskipun program ini memberikan kepastian waktu, terdapat kendala yang perlu diperhatikan. Kendala tersebut yaitu ketidakpatuhan dalam jadwal penyerahan dokumen dari masyarakat kepada Disdukcapil. Hal ini dapat mempengaruhi kepastian waktu dalam penerbitan akta. Disdukcapil sudah menetapkan bahwa 1 minggu adalah pengumpulan dokumen kependudukan, kemudian akan diterbitkan dalam waktu 30 hari sesudah berkas dikumpulkan. Namun masih terjadi keterlambatan yang mengakibatkan tertundanya penerbitan akta.

3. Aspek Keamanan

Pelaksanaan Program JUARA yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Karawang telah berjalan cukup baik pada aspek keamanan. Disdukcapil melakukan pengamanan data dengan meningkatkan sistem pengarsipan dan juga pemusnahan pada dokumen kependudukan yang sudah tidak digunakan dengan cara menggunakan mesin penghancur kertas.

Namun terdapat kendala yang terjadi pada aspek keamanan, terutama pada bagian pencegahan akses yang tidak sah dan perlindungan data selama proses pendaftaran. Selain itu, masyarakat memiliki rasa khawatir karena terdapat banyak kasus terkait kebocoran data pribadi. mereka juga khawatir

terhadap pengmusnahan arsip terhadap dokumen yang tidak digunakan Disdukcapil.

4. Aspek Kemudahan Akses

Pelaksanaan Program JUARA yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kabupaten Karawang pada aspek kemudahan akses telah berjalan cukup baik. Disdukcapil dalam sosialisasinya memperkenalkan pelayanan berupa e-dukcapil untuk membantu masyarakat agar lebih mudah dalam mendatakan diri mereka melalui online.

Namun meskipun telah berjalan dengan cukup baik, terdapat kendala yang terjadi yaitu banyak masyarakat yang tidak bisa menggunakan sistem layanan berbasis online khususnya masyarakat yang sudah lanjut usia. Terdapat 2 kendala terkait aspek kemudahan akses ini. Kendala pertama yaitu masyarakat tidak bisa menggunakan e-dukcapil karena tidak paham tentang teknologi, kendala kedua yaitu masyarakat tidak dapat datang karena mobilitas (penyandang disabilitas) terbatas.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti memberikan saran untuk Disdukcapil dalam rangka optimalisasi pelaksanaan Program JUARA, yaitu:

1. Aspek Kesederhanaan

Dari kekurangan Program JUARA pada aspek kesederhanaan, terdapat beberapa saran dari peneliti yang dapat dilakukan seperti sosialisasi dan kampanye informasi. Hal ini dapat dilakukan dengan cara meningkatkan upaya sosialisasi mengenai program tersebut melalui berbagai saluran komunikasi. Misalnya melalui media sosial, radio lokal, ataupun poster untuk memberikan informasi yang jelas tentang jadwal layanan, dokumen yang diperlukan, dan prosedur lainnya. Dengan hal ini masyarakat dapat mendatangi tempat sosialisasi yang dilakukan. Kemudian terdapat beberapa

masyarakat yang tidak bisa menjangkau tempat sosialisasinya karena rendahnya mobilitas yang dimilikinya. Disdukcapil dapat mendatangi secara langsung ke rumah masyarakat (*door to door*) untuk memudahkan masyarakat dan bisa memberikan informasi secara menyeluruh.

2. Aspek Kepastian Waktu

Dari kekurangan Program JUARA pada aspek kepastian waktu, terdapat beberapa saran dari peneliti yang dapat dilakukan seperti pengembangan sistem pelaporan dan monitoring yang memungkinkan pemantauan secara langsung (*real time*) terhadap status pengumpulan dokumen milik masyarakat kepada Disdukcapil. Monitoring ini dapat dilakukan oleh Disdukcapil melalui kerja sama dengan perangkat desa. Dengan koordinasi tersebut, akan ada pemantauan secara berkala terhadap proses yang terjadi. Dengan monitoring yang dilakukan secara terkoordinir ini, maka Disdukcapil dapat mengidentifikasi dan mengatasi keterlambatan yang terjadi dalam kepastian waktunya.

3. Aspek Keamanan

Dari kekurangan Program JUARA pada aspek keamanan, terdapat beberapa saran dari peneliti yang dapat dilakukan seperti penguatan prosedur keamanan data. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengimplementasikan prosedur keamanan yang ketat untuk melindungi data pribadi milik masyarakat selama proses pendaftaran. Pada pengumpulan data secara offline dapat dilakukan dengan cara membatasi akses yang bisa menjangkau dokumen-dokumen tersebut. Kemudian untuk melindungi data yang dikumpulkan secara online, dapat menggunakan teknologi enkripsi untuk melindungi data. Setelah itu dapat dilakukan peningkatan kesadaran masyarakat dengan cara mensosialisasikan tentang pentingnya keamanan data. Hal ini dapat dilakukan dengan cara melakukan edukasi kepada masyarakat tentang hak-hak mereka terkait perlindungan data pribadi dan

menjelaskan tentang bagaimana cara melindungi informasi mereka selama proses pendaftaran. Dengan hal tersebut, dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mengurangi rasa khawatir masyarakat.

4. Aspek Kemudahan Akses

Dari kekurangan Program JUARA pada aspek kemudahan akses, terdapat beberapa saran dari peneliti yang dapat dilakukan seperti evaluasi dan penyesuaian program berdasarkan kritik dan saran. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengumpulkan kritik dan saran dari masyarakat terkait kemudahan akses. Hal ini dapat dilakukan secara berkala agar dapat mengidentifikasi kekurangan dan melakukan perbaikan sesuai dengan kondisi yang dialami. Dengan melakukan evaluasi tersebut, proses ini akan membantu meningkatkan kemudahan akses dan kepuasan masyarakat terhadap layanan pendaftaran.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Creswell, J. (2018), *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sydney: Sage.
- Gary, C. (2019), *Dasar-Dasar Kewirausahaan*, Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Haryadi. H. (2009), *Administrasi Perkantoran untuk Manajer dan Staff*, Bandung: Visimedia.
- Laurence, E. (2006), *Public Management: Old and New*, New York: Routledge
- Moenir, H.A.S. (2002), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom, Z. dan Laksana, W.M. (2016), *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*, Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Rukajat, A. (2018), *Pendekatan Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: CV. Budi Utama
- Sugiyono (2013), *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2005), *Service, Quality and Saticfaction*, Yogyakarta: Andi Offset.

B. Artikel Jurnal

- Fadhila (2014) Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sigli, *Jurnal Katalogis*, Vol. 2, No. 7
- Fatkhur, D.H. dan Hadi, I. M. (2012), Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang), *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 5.
- Rukayat, Y. (2017), Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu, *Jurnal Ilmiah Magister Imu Administrasi*, Vol.11, No. 2.
- Tuju, M.K. dan Mantiri, M. (2017), Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten

Minahasa Selatan (Suatu Studi tentang Pelayanan Akta Kelahiran), *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, Vol. 2, No. 2.

C. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2014 tentang Perlindungan Anak.

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 63 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 14 Tahun 2020 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2021 tentang Administrasi Kependudukan.

Keputusan Bupati Karawang Nomor 130 tentang Daftar Inovasi Daerah Tahun 2021-2023 di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bandung.

D. Skripsi dan Tesis

Furqon, A. (2021), Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kepulauan Meranti, *Tesis*, Pekanbaru: Universitas Islam Riau.

Ida, R. (2018), Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Alla Kabupaten Enrekang, *Skripsi*, Makassar: Politeknik STIA LAN Makassar.

Mentari, W. (2021), Faktor Faktor Rendahnya Pencatatan Sipil Akta Kelahiran di Desa Bagan Bhakti Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2014-2015, *Skripsi*, Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.

Trianingsih, A. (2018), Implementasi Pelayanan Publik dalam Penerbitan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Blitar, *Skripsi*, Malang: Universitas Muhammadiyah Malang.

E. Dokumen

Disdukcapil Kabupaten Karawang (2024), Rencana Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang Tahun 2024.

Pemerintah Kabupaten Karawang (2024), Rencana Kerja Pembangunan Daerah Kabupaten Karawang Tahun 2024.

F. Berita dari Website

Cahyo (2015), Disdukcapil Karawang “Jemput Bola” Pembuatan Akta Kelahiran, Berita Satu, diakses pada tanggal 22 Februari 2024, <https://www.beritasatu.com/news/244896/disdukcapil-karawang-jemput-bola-pembuatan-akta-kelahiran>

Disdukcapil Kabupaten Karawang (2024), Struktur Organisasi dan Tupoksi Disdukcapil Kabupaten Karawang, diakses pada 28 Maret 2024, <https://dukcapil.karawangkab.go.id/>

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**