

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data maka dapat ditarik kesimpulan, bahwa program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD di Kelurahan Tajur telah berlangsung dengan cukup efektif. Sebab telah terjadi peningkatan aktivasi aplikasi IKD di kalangan masyarakat meskipun tidak terlalu signifikan. Namun layanan jemput bola yang dilaksanakan telah memberikan dampak yang cukup besar terhadap jumlah aktivasi aplikasi IKD. Dinilai cukup efektif, dikarenakan masih terdapat kendala di tiap aspek dari empat aspek penelitian yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Adapun kesimpulan rinci berdasarkan aspek penelitian adalah sebagai berikut:

1. Aspek Ketepatan Sasaran Program

Pada aspek ketepatan sasaran program, Pemkel Tajur telah melaksanakan program dengan cukup baik. Sebab layanan jemput bola tidak hanya ditujukan untuk segelintir orang saja tetapi untuk semua lapisan masyarakat. Oleh karena itu tidak ada persyaratan khusus yang dibutuhkan oleh masyarakat jika ingin mendapatkan layanan program jemput bola ini. Masyarakat yang ingin mendapatkan layanan ini minimal telah berumur 17 tahun dan telah melakukan perekaman KTP sehingga proses aktivasi aplikasi IKD dapat dilakukan. Untuk masyarakat yang telah memiliki KTP dan memiliki *handphone* juga dapat mengakses layanan tersebut. Dengan adanya layanan jemput bola ini masyarakat merasa dimudahkan. Sebab apabila terjadi kendala dalam proses aktivasi, petugas kelurahan bisa langsung melihat dan mengatasinya tanpa menunggu waktu yang lama.

Leading sector program layanan jemput bola aplikasi aktivasi IKD ini dipegang oleh Disdukcapil. Disdukcapil ini bekerja sama dengan Pemkec dan Pemkel di seluruh wilayah Kota Tangerang. Salah satunya di Kelurahan Tajur. Layanan ini gratis dan bertujuan memudahkan masyarakat dalam melakukan

aktivasi aplikasi IKD sebab tidak perlu lagi datang ke Disdukcapil yang jaraknya cukup jauh dari tempat tinggal mereka. Namun demikian, ternyata masyarakat yang melakukan aktivasi aplikasi IKD masih belum merata di seluruh wilayah Kelurahan Tajur. Di sini jumlah masyarakat yang melakukan aktivasi aplikasi IKD lebih banyak di permukiman perumahan kompleks daripada masyarakat yang tinggal di permukiman kampung.

2. Aspek Sosialisasi Program

Sosialisasi program dalam program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD di Kelurahan Tajur telah dilakukan dengan baik, karena frekuensi sosialisasi sudah sering dilakukan namun berbarengan dengan sosialisasi program lainnya seperti sosialisasi program Keluarga Berencana dan sosialisasi pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan. Sosialisasi ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai aplikasi tersebut sebelum dan pada saat pelaksanaan layanan aktivasi aplikasi IKD dilakukan. Layanan ini dilakukan oleh Pemkel Tajur dengan menjelaskan mengenai bagaimana cara melakukan aktivasi aplikasi IKD, mulai dari persyaratan apa saja yang dibutuhkan dan perlu dibawa oleh masyarakat jika ingin datang pada layanan tersebut, dan menjelaskan fitur-fitur yang ada di dalam aplikasi tersebut. Dalam pelaksanaannya, sosialisasi memberikan dampak positif yang dapat membuka mata masyarakat mengenai pentingnya mempunyai IKD dalam kehidupan sehari-hari. Meskipun frekuensi pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan oleh Pemkel Tajur sudah sering namun masih disatukan dengan sosialisasi pelayanan administrasi kependudukan yang lain. Sehingga masyarakat yang hadir kurang fokus pada aplikasi IKD.

3. Aspek Tujuan Program

Program layanan jemput bola aplikasi IKD ini memiliki tujuan guna meningkatkan kepemilikan IKD oleh masyarakat. Pemkel Tajur telah melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan program aktivasi aplikasi IKD ini dengan cukup baik. Terbukti dengan meningkatnya jumlah aktivasi aplikasi IKD di kalangan masyarakat, meskipun belum dapat mencapai target yang telah ditentukan

secara nasional karena baru tercapai 10% dari target 30% yang ditentukan.

Tujuan lain dari rogramini adalah seba gai alternatif dari masalah yang dikeluhkan oleh masyarakat yaitu mengenai lamanya pencetakan KTP fisik. Untuk dapat mensiasatnya maka masyarakat dapat mengaktivasi aplikasi IKD. Melalui aktivasi aplikasi IKD, masyarakat bisa mendapatkan KTP digital hanya dalam waktu kurang dari 5 menit. Masyarakat yang telah mengaktivasi IKD, dapat mengakses layanan publik seperti membuka rekening dan melakukan pengurusan dokumen kependudukan di seluruh Indonesia baik di instansi pemerintah maupun swasta (membuka rekening di bank swasta). Kendala pencapaian tujuan yang masih 10% ini salah satunya adalah banyak penduduk yang belum memiliki *handphone*. Terutama yang berusia lanjut (di atas usia 40 tahun).

4. Aspek Pemantauan Program

Pada aspek pemantauan program pelaksanaannya berlangsung dengan baik. Baik Pemkel Tajur maupun Disdukcapil Kota Tangerang telah melakukan pemantauan pada layanan jemput bola. Pemantauan dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Secara langsung dilakukan dengan ikut serta dalam kegiatan layanan aktivasi aplikasi atau dengan melakukan kolaborasi layanan. Ini dilakukan untuk memantau pelaksanaan layanan di lapangan. Setelah mengetahui kendala yang terjadi pada saat pelaksanaan layanan jemput bola, Pemkel Tajur dan Disdukcapil berupaya untuk dapat mengatasi kendala tersebut. Kendala yang sering terjadi di lapangan yaitu terkait dengan jaringan internet dan jaringan sistem. Sedangkan dalam pemantauan secara tidak langsung, Pemkel Tajur memberikan laporan berkala mengenai pelaksanaan program layanan jemput bola aktivasi aplikasi IKD kepada Disdukcapil Kota Tangerang.

B. Saran

1. Aspek Ketepatan Sasaran Program

Untuk dapat meningkatkan ketepatan sasaran program dalam layanan jemput bola, Pemkel Tajur dapat melakukan pendataan mana saja warganya yang

telah berusia 17 tahun tapi belum mengaktivasi aplikasi IKD. Hal ini dapat dilakukan melalui kerja sama dengan pengurus RT/RW. Dengan adanya data tersebut maka akan mudah diketahui warga di lingkungan mana yang masih banyak belum mengaktivasi aplikasi IKD. Sehingga layanan jemput bola baik di hari kerja maupun di hari libur dapat dilakukan oleh Pemkel Tajur sesuai dengan daerah yang penduduknya paling banyak belum melakukan aktivasi aplikasi IKD. Dengan begitu diharapkan presentase aktivasi IKD di Kelurahan Tajur dapat meningkat.

2. Aspek Sosialisasi Program

Guna melaksanakan sosialisasi program, Pemkel Tajur diharapkan dapat meningkatkan frekuensi sosialisasi di setiap kesempatan pada acara yang melibatkan banyak orang. Sosialisasi tidak hanya diberikan untuk orang tua saja namun juga dilakukan kepada anak muda khususnya yang dalam waktu dekat akan berusia 17 tahun atau baru berusia sekitar 17-20 tahun. Sebab di zaman sekarang ini anak muda banyak sekali yang memanfaatkan teknologi digital. Sosialisasi dapat dilakukan di Sekolah Menengah Atas yang ada dalam wilayah Kelurahan Tajur agar mereka yang telah melakukan rekam KTP bisa langsung diarahkan untuk mengaktivasi IKD. Dengan adanya hal ini, pasti banyak murid yang tertarik melakukan aktivasi, dan biasanya juga *handphone* yang dimiliki mereka berkualitas baik dan dapat *men-support* untuk aplikasi IKD sehingga akan minim kendala. Selain itu, Pemkel Tajur dapat bekerjasama dengan Disdukcapil Kota Tangerang untuk menyelenggarakan sosialisasi khusus tentang serba serbi IKD. Sehingga perhatian masyarakat yang hadir dalam sosialisasi tidak ter “*distract*” dengan topik lainnya.

3. Aspek Tujuan Program

Tujuan awal dari adanya program ini yaitu guna meningkatkan jumlah aktivasi aplikasi IKD di Kelurahan Tajur. Meskipun Pemkel Tajur telah berusaha dengan keras untuk memenuhi target aktivasi aplikasi IKD, namun hingga saat ini target yang telah ditetapkan pemerintah belum tercapai. Dari tujuan tersebut tingkat

pengguna IKD di Kelurahan Tajur memang terus meningkat namun kurang signifikan. Jika dibandingkan dengan target nasional 30% dari total penduduk yang telah memiliki KTP di suatu daerah sementara capaian di Kelurahan Tajur baru sekitar 10%. Salah satu kendala dalam rangka pencapaian tujuan program adalah belum semua penduduk memiliki *handphone* sehingga kesulitan untuk mengaktivasi aplikasi IKD. Realita pada saat ini adalah hampir di setiap rumah ada 1 warganya yang memiliki *handphone*. Karena sekarang lebih sulit memasang jaringan telkom ke rumah melalui PT Telkom ketimbang menggunakan *handphone*.

Selain itu, generasi muda hampir semua memiliki *handphone* terlebih pada saat pandemi covid, dimana pembelajaran dilakukan melalui daring sehingga dibutuhkan *handphone*. Untuk itu disarankan, agar *handphone* yang ada di satu rumah dapat dimaksimalkan dalam mengaktivasi aplikasi IKD. Agar setiap anggota keluarga dalam rumah bisa menggunakan *handphone* anaknya untuk aktivasi aplikasi IKD, caranya dapat dibuatkan *e-mail* yang berbeda sesuai dengan jumlah anggota keluarga yang sudah memiliki KTP. Jadi setiap anggota keluarga yang sudah memiliki KTP dibuatkan *e-mail* yang berbeda. Dengan *handphone* yang sama, semua *e-mail* ini bisa digunakan untuk aktivasi aplikasi IKD. Selain itu, syarat lainnya cukup mudah yakni memiliki NIK.

4. Aspek Pemantauan Program

Untuk meningkatkan pemantauan program layanan jempot bola ini, Pemkel Tajur sudah melaksanakannya dengan baik, namun perlu terus ditingkatkan. Hal ini dapat ditempuh dengan melakukan kolaborasi layanan jempot bola antara Disdukcapil dengan Pemkel Tajur sebagai bentuk pemantauan secara langsung. Kolaborasi ini dilakukan untuk mengetahui sejauhmana antusiasme masyarakat dalam melakukan aktivasi aplikasi IKD dan juga mengetahui kendala apa saja yang terjadi di lapangan. Selama ini kendala yang sering dialami yaitu jaringan internet dan jaringan sistem SIAK Pusat yang seringkali mengalami gangguan. Untuk mengatasi kendala tersebut, makadisarankan kepada Pemkel Tajur agar melaporkan temuan tersebut ke Disdukcapil dan meminta meneruskannya ke pihak terkait. Misal kendala terkait dengan jaringan internet yang sering “down” maka Pemkel

Tajur bisa meminta Disdukcapil meneruskan lagi ke PT. Telkom Provinsi Banten untuk memperbesar volume cadangan dari menara BTS yang ada di sekitar wilayah Kelurahan Tajur. Sedangkan untuk jaringan sistem SIAK Pusat yang sering “error”, Pemkel Tajur bisa meminta Disdukcapil untuk meneruskan laporan ke Disdukcapil.



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

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Denzin, N.K. (2020), *The Research Act: a Theoretical Introduction to Sociological Method*, New York: Mc Graw.
- Dunn, N. (2011), *Analisa Kebijakan Publik*, Yogyakarta: PT. Prasetia Widia Pratama.
- Gie, T.L. (2020), *Ensiklopedia Administrasi*, Jakarta: Gunung Agung.
- Henry, S. (2000), *Manajemen Pemasaran Internasional Jilid II*, Jakarta: Salemba Empat.
- Julia, S. (2010), *Efektivitas Program Bantuan Operasional Sekolah*, Jakarta: Universitas Indonesia.
- Laksana, F. (2008), *Manajemen Pemasaran: Pendekatan Praktis*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Lubis, H. dan Husain M. (2007), *Efektivitas Pelayanan Publik*, Jakarta: Pustaka Binaman Presindo.
- Mahmudi (2005), *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Moleong, L.J. (2009), *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pusat Bahasa (2018), *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Ratminto (2005), *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siagian, S.P. (2006), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- (2014), *Teori Administrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, L.P. dan Rochadi, S. (2006), *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono (2013), *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: CV Alfabeta.
- (2015), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2007), *Budaya Organisasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Tjiptono, F. (2004), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2023 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2009 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online.

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

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 13 Tahun 2014 tentang Organisasi Perangkat Daerah.

Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.

Peraturan Walikota Kota Tangerang Nomor 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta Nomor 28 Tahun 2022 tentang

Pedoman Penyusunan Tugas Akhir Program Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta.

C. Dokumen

BPS Kota Tangerang (2023), Kota Tangerang Dalam Angka 2022.

Pemerintah Kelurahan Tajur (2024), Laporan Tahunan Kelurahan Tajur Tahun 2023.

Disdukcapil Kota Tangerang (2023), Laporan Tahunan Disdukcapil Kota Tangerang Tahun 2022.

D. Jurnal

Budiani, N.W. (2007), Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar, *Jurnal Ekonomi dan Sosial*, (2) 1.

Firmansyah, A.M. dan Anisykurlillah, R. (2023), Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya, *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9 (19).

Kusnadi, D. dan Ma’ruf, J. (2017), Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Kelurahan (Studi Kasus: Kelurahan Pringsewu Selatan, Kecamatan Pringsewu, Pringsewu), *Jurnal TAM (Technology Acceptance Model)*, 5(3).

E. Website

<https://disdukcapil.tangerangkota.go.id/struktur-organisasi>.

<https://sippn.menpan.go.id/pelayanan-publik/8200696/pemerintah-provinsi-kalimantan-utara/pelayanan-instalasi-dan-aktivasi-identitas-kependudukan-digital-ikd>.

<https://web.dukcapil.kemendagri.go.id/>.

<https://www.liputan6.com/bisnis/read/5205609/proyek-ktp-digital-vs-e-ktp-lebih-murah-mana>.

<https://www.instagram.com/dukcapilkotatangerang>.