

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Implementasi IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah merupakan inovasi baru yang sedang diujicobakan. Oleh karena itu, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan agar pelaksanaannya semakin efektif. Berdasarkan teori Van Meter dan Van Horn, implementasi IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah saat ini dapat dikatakan belum efektif. Hal ini dapat dianalisis menggunakan beberapa indikator yang relevan dari teori tersebut, yaitu:

Pertama Ukuran dan Tujuan kebijakan, Berdasarkan hasil dari penelitian menjelaskan bahwa implementasi IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah belum sepenuhnya sesuai dengan tujuan yang tertuang dalam Permendagri No.72 Tahun 2022. yang dimana salah satu tujuan implementasi IKD adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan publik tanpa perlu membawa KTP fisik, namun nyatanya adanya ketidaksesuaian antara tujuan yang telah ditetapkan dan pada saat dilaksanakan, masih terdapat beberapa layanan yang belum dapat diakses dengan IKD. Terkait Sasaran dari program IKD ini sudah sesuai dengan Permendagri 72 tahun 2022 pasal 18 ayat (1) yaitu seluruh masyarakat Indonesia khususnya masyarakat yang sudah wajib e KTP dan sudah melakukan perekaman namun belum memiliki KTP fisik.

Kedua Sumber daya, Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dikatakan bahwa sumber daya dalam implementasi IKD belum sepenuhnya memadai hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa hambatan, seperti gangguan jaringan pada beberapa provider, adanya kesenjangan antara jumlah operator yang tersedia dengan jumlah masyarakat kelurahan kaliabang tengah, minimnya pengetahuan masyarakat terkait penggunaan teknologi

digital. dan juga ruang tunggu operator juga masih kurang memadai dikarenakan hanya terdiri dari beberapa bangku saja.

Ketiga, Karakteristik agen pelaksana. Dalam melaksanakan implementasi kebijakan IKD sudah sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab selain itu dalam implementasi IKD sudah menggunakan SOP sesuai dengan yang diberikan oleh Disdukcapil untuk mendukung berjalanya dan keberhasilan implementasi kebijakan IKD.

Keempat Komunikasi, Pada implementasi IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah Komunikasi antara pelaksana dan masyarakat dapat dikatakan belum cukup efektif. Masyarakat masih belum banyak yang mengetahui tentang IKD, manfaatnya, dan cara penggunaannya. sehingga masih banyak informasi yang belum tersampaikan dengan baik.

Kelima Disposisi, Berdasarkan wawancara dengan beberapa key informan dan juga berdasarkan hasil observasi, dapat disimpulkan bahwa sikap pelaksana dalam implementasi kebijakan IKD di Kelurahan Kaliabang Tengah memberikan respon (penerimaan) dan pemahaman yang cukup baik antara pelaksana dan juga masyarakat. Operator mampu memberikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat dan juga responsif terkait pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat pada saat aktivasi.

Keenam Lingkungan sosial, ekonomi dan politik. disimpulkan bahwa lingkungan eksternal di Kelurahan Kaliabang Tengah berpengaruh besar terhadap pelaksanaan kebijakan IKD. Partisipasi dan penerimaan masyarakat yang tinggi terhadap IKD meningkatkan peluang keberhasilannya. Secara ekonomi, penerapan IKD dapat menghemat anggaran pemerintah yang biasanya digunakan untuk blangko KTP fisik. Dukungan dari elit politik, seperti Walikota dan jajarannya, juga penting untuk kelancaran pelaksanaan IKD, termasuk penyediaan regulasi yang mendukung dan alokasi sumber daya yang cukup.

B. Saran

a. Ukuran dan Tujuan Kebijakan

Memperkuat integrasi IKD dengan berbagai layanan publik, Pemerintah dapat bekerjasama dengan pihak swasta. Kerjasama antara pemerintah dan pihak swasta memiliki potensi besar untuk memperluas penerapan KTP Digital di berbagai layanan publik dan meningkatkan kualitas layanan publik. Misalnya, kerjasama dengan rumah sakit dapat mempercepat dan mempermudah proses pendaftaran pasien, dan kerjasama dengan bank dapat mempermudah proses pembukaan rekening baru.

b. Sumber daya

a) Untuk mengatasi permasalahan terkait jumlah operator yang tidak sesuai dengan jumlah masyarakat kaliabang, perlunya penambahan operator di Kelurahan Kaliabang Tengah, karena hanya dengan satu operator dan tugas operator tidak hanya mengaktifkan IKD, tetapi juga melayani berbagai administrasi kependudukan lainnya. Akibatnya operator memiliki beban kerja tinggi dan kondisi layanan yang ramai membuat pelayanan menjadi tidak efektif dan efisien, oleh karena itu, perlu dilakukan penambahan operator di Kelurahan Kaliabang Tengah, minimal satu atau dua operator lagi. agar meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. mengurangi waktu tunggu masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan. di Kelurahan Kaliabang Tengah, terdapat gangguan pada beberapa provider saat proses aktivasi IKD, termasuk provider Indosat.

b) Kelurahan Kaliabang Tengah menyediakan Wi-Fi gratis agar masyarakat dapat melaksanakan proses aktivasi IKD dengan lancar tanpa hambatan.

c) Kelurahan Kaliabang Tengah perlunya meningkatkan sarana dan prasarana khususnya ruang tunggu yang hanya terdiri dari beberapa kursi saja dan berada di luar ruangan. Hal ini dapat membuat masyarakat yang datang merasa tidak nyaman, terutama dalam cuaca

yang tidak mendukung. Memindahkan ruang tunggu ke dalam ruangan agar terhindar dari cuaca panas dan hujan. Menyediakan kursi yang nyaman dan cukup untuk semua pengunjung, sehingga dalam cuaca yang tidak mendukung akan membuat masyarakat nyaman.

c. Karakteristik Agen Pelaksana

Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja pelaksana di lapangan. Evaluasi ini harus mencakup penilaian terhadap kepatuhan SOP, keefektifan prosedur, dan dampak implementasi terhadap masyarakat. Masukan dari evaluasi ini dapat dimanfaatkan untuk melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

d. Disposisi

Mendorong kolaborasi dan kerjasama yang baik antara implementor Kelurahan Kaliabang Tengah dan juga sasaran. Kolaborasi dan kerjasama yang baik dapat memperkuat kemampuan operator untuk memberikan informasi dengan jelas, mudah dipahami, dan responsif terhadap pertanyaan masyarakat. Dengan saling membantu dan mendukung, operator dapat lebih efektif dalam menghadapi tantangan dan meningkatkan kualitas layanan.

e. Komunikasi

Kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat Kelurahan Kaliabang Tengah terhadap program IKD menjadi hambatan dalam mencapai digitalisasi kependudukan. Maka dari itu, perlunya dilakukan suatu upaya seperti meningkatkan sosialisasi di Kelurahan Kaliabang Tengah sesuai dengan panduan yang diberikan oleh Kemendagri. Hal tersebut penting untuk dilakukan agar meningkatnya pemahaman dan kesadaran masyarakat sehingga mereka terlibat aktif dalam menyukseskan program IKD. Proses komunikasi dapat dilakukan melalui media massa, komunikasi tatap muka maupun melalui media sosial. Dalam meningkatkan proses sosialisasi Kelurahan Kaliabang Tengah dapat memanfaatkan berbagai platform media sosial populer seperti Instagram,

TikTok, dan WhatsApp untuk menjangkau masyarakat luas, karena di era digital ini masyarakat sering mendapat atau mencari informasi melalui media sosial dengan membuat konten edukasi ataupun infografis dengan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan proses komunikasi dan sosialisasi tentang IKD kepada masyarakat luas. Sedangkan sosialisasi secara langsung Kelurahan Kaliabang Tengah dapat bekerja sama dengan berbagai lintas sektor seperti Pamor, tokoh masyarakat dan juga tokoh agama dengan pertemuan untuk membangun interaksi dan pemahaman masyarakat yang lebih mendalam terkait apa itu IKD, manfaat, tujuan dan juga cara penggunaannya, sehingga dengan adanya sosialisasi ini dapat meningkatkan partisipasi masyarakat Kelurahan Kaliabang Tengah dalam mengaktivasi IKD.

f. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik

Keberhasilan implementasi IKD sangat tergantung pada lingkungan eksternal, dan pemerintah perlu memperhatikan faktor-faktor eksternal serta menciptakan lingkungan yang kondusif bagi kebijakan tersebut. Meningkatkan kolaborasi antara instansi-instansi terkait, baik itu di tingkat pemerintah daerah, pusat, maupun lembaga lainnya, guna memperkuat dukungan dalam pelaksanaan kebijakan IKD.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Agustino, L. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik* (1st ed.). Bandung: Alfabeta.
- Subarsono, A. (2011). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori Dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Tachjan. (2006). *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIP Publishing.
- Taufiqurokhman. (2014). *Kebijakan Publik: Pendelegasian Tanggung Jawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan*. Jakarta: Universitas Moestopo Beragama.
- Wahab, S. A. (2004). *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wahab, S. A. (2017). *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Penyusun Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Winarno, B. (2007). *Kebijakan Publik; Teori dan Proses*. Jakarta: PT. Buku Kita.

JURNAL ARTIKEL

- Aulia, N. N., & Rahmadanik, D. (2023). Analisis Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Kelurahan Kalirungkut Pada Perspektif E-Government. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(04).
- Bella, V. S., & Widodo, D. (2024). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1).
- Cristianingsih, E. (2020). Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 12(2).
- Fauziyah, W. E., & Arif, L. (2021). Model Implementasi Kebijakan Van Meter Dan Van Horn Dalam Tinjauan Pembangunan Jalan Lingkar Selatan (Ring Road) Di Kabupaten Tuban. *Journal Publicuho*, 4(2).
- Firmansyah, M. A., & Anisykurlillah, R. (2023). Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19).
- Hasriani, H., Yunus, R., & Hamsinah, H. (2021). Implementasi Program Kampung Keluarga Berencana di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 16(2).
- Munir, M. M., Sholikhah, V., & Rahmawati, S. D. (2019). Pemanfaatan Sistem Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1(2).
- Naibaho, I. F. B., & Ginting, S. (2023). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Pendaftaran Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 5(4).

- Nurhakim, M. R. S. (2014). Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(3).
- Permadi, I. B., & Rokhman, A. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data Pribadi. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 4(2).
- Putra, F. P., Suherman, A., & Firdayani, F. (2023). Inovasi Pelayanan E-Ktp Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Ministrate: Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 5(2).
- Putri, B., & Reviandani, O. (2023). Penerapan E-Government Melalui Pelaksanaan Program KTP Digital di Kelurahan Dr. Soetomo Kota Surabaya. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 9(1).
- Riani, N. K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11).
- Sumigar, R. F., Kimbal, M., & Kairupan, J. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor UPTD Samsat Kosio Kabupaten Bolaang Mongondow. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2).

PERATURAN PERUNDANG UNDANGAN

- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang – Undang Republik Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU Nomer 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital
- Peraturan Walikota Bekasi Nomor 12 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi Serta Tata Kerja Pada Kelurahan Kota Bekasi