

## **BAB V** **SIMPULAN DAN SARAN**

### **A. SIMPULAN**

Berdasarkan pembahasan yang sudah dipaparkan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa:

#### **1. Implementasi Program Sidkun 3 in 1**

implementasi program SIDUKUN 3 in 1 telah dijalankan dalam berbagai kondisi yang terus berubah seiring dengan perubahan iklim pelayanan publik yang selalu menuntut untuk agar selalu menjadi pelayanan yang berkualitas dengan segala kendala yang dihadapi dengan upaya yang maksimal.

implementasi program SIDUKUN 3 in 1 dalam meningkat kualitas pelayanan publik pada Dinas Dukcapil Provinsi DKI Jakarta dapat dilihat dari perspektif Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Teori implementasi kebijakan model George C. Edward III.

Secara umum, program SIDUKUN 3 in 1 ini telah diimplementasikan dengan baik, walaupun masih ada beberapa hal yang masih harus dibenahi terutama kendala teknis berupa jaringan yang sering error dan kendala kebijakan terkait wewenang untuk pemberian Hak akses SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan).

#### **2. Standar Pelayanan Program SIDUKUN 3 in 1**

Bila ditinjau dari segi kualitas pelayanan publik yang telah memenuhi kriteria Standar Pelayanan, maka kualitas pelayanan publik pada Program SIDUKUN 3 in 1 dapatlah dikemukakan sebagai berikut:

##### **a. Prosedur layanan**

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik,

kesederhanaan dan atau kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan publik. Hasil temuan dilapangan membuktikan bila dibandingkan dengan mengurus akta kelahiran secara konvensional, prosedur pelayanan program Si Dukun 3 In 1 mudah dan tidak berbelit-belit, dan tidak membutuhkan waktu yang lama

**b. Waktu Pelayanan**

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan waktu penyelesaian adalah waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing. Berdasarkan penelitian Program SIDUKUN 3 in 1 telah mampu menyelesaikan dokumen dengan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

**c. Biaya Pelayanan**

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan yang berkaitan dengan pengenaan biaya secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar peraturan yang ada.

Pembuatan akta kelahiran melalui program SI Dukun 3 In 1 tidak dikenakan biaya sama sekali atau gratis karena mengacu pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

**d. Produk Layanan**

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan bebas dari kesalahan teknis, baik dalam penelitian permohonan yang telah

diajukan sebelumnya maupun dalam hal teknis lainnya. Produk pelayanan yang ditawarkan oleh program Si Dukun 3 In 1 terdiri dari produk fisik dan non fisik. Produk fisik terdiri dari Akta Kelahiran, Kartu Keluarga Baru, Kartu Identitas Anak, dan kartu BPJS Kesehatan, serta surat keterangan lahir dari rumah sakit tempat bayi dilahirkan. Produk non fisik terdiri dari nomor identitas kependudukan dan kartu kepesertaan BPJS Kesehatan bayi yang baru dilahirkan.

produk layanan yang dihasilkan oleh program SIDUKUN 3 in 1 tidak semua diterima oleh masyarakat pengguna layanan ini sesuai dengan ketentuan, masih ada warga masyarakat yang tidak langsung menerima e-ID BPJS dikarenakan terkendala jaringan dan sebagainya.

**e. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana penunjang untuk pelaksanaan layanan program SIDUKUN 3 in 1 di RSUD disediakan oleh Dinas Dukcapil, seperti komputer, printer, dan blanko KIA namun dibutuhkan peremajaan, mengingat usia pakai sudah sejak pengadaan tahun 2011. Sedangkan pihak RSUD menyediakan ruangan dan jaringan internet.

**f. Kompetensi petugas pemberi layanan**

Petugas telah memiliki pengetahuan dan kemampuan yang diperlukan untuk menjalankan proses pembuatan akta kelahiran menggunakan program SI Dukun 3 in 1. Selain itu petugas operator juga memiliki sikap dan etika yang baik yang dapat mencerminkan pelayanan prima.

**3. Outcome program SIDUKUN 3 in 1**

Implementasi program SIDUKUN 3 in 1 selama ini sudah berjalan dengan baik namun dalam perjalannya menghadapi banyak faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya dalam mencapai yujun yang telah ditetapkan. Ada faktor yang sifatnya teknis dan ada juga faktor yang sifat non teknis yaitu kebijakan pemerintah pusat.

Faktor teknis dapat diselesaikan dengan upaya upaya perbaikan dan koordinasi antar instansi yang berkolaborasi namun Faktor hambatan

utamanya justeru datang dari faktor non teknis yaitu kebijakan pemerintah pusat dalam hal ini Dirjen Adminduk Kemendagri.

Untuk menganalisa persoalan tersebut dengan mendalam, peneliti menggunakan pendekatan teori Implementasi kebijakan model George C. Edward III, yang mempertanyakan terkait dengan pra kondisi atau prasyarat pelaksanaan suatu kebijakan atau program dalam proses pencapaian tujuan kebijakan itu sendiri yakni keberhasilan implementasi program SIDUKUN 3 in 1 dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Dukcapil Provinsi DKI Jakarta, yaitu hal apa saja yang menjadi prasyarat berhasilnya program SIDUKUN 3 in 1 dan hal apa yang menjadi faktor penghambat utama terhadap keberhasilan program SIDUKUN 3 in 1 ini.

#### **4. Faktor penyebab rendahnya tingkat capaian kepemilikan e-ID BPJS dalam program SIDUKUN 3 in 1**

Bila dilihat dari perspektif implemetasi kebijakan dimana suatu program kebijakan itu dapat dikatakan berhasil atau tidak adalah dengan melihat sejauh mana nilai kebermanfaatan atau outcomes dari implementasi program SIDUKUN 3 in 1 ini, paling tidak terkait outcomes yang diterima oleh instans yang telah terintegrasi dengan program SIDUKUN 3 in 1 ini.

Menurut implementasi kebijakan model George C. Edward, agar dapat melihat hal hal apa saja yang menjadi prasyarat keberhasilan sekaligus untuk mengetahui faktor penghambat utama keberhasilan program SIDUKUN 3 in 1 ini dapat dianalisa menggunakan empat faktor, yaitu struktur birokrasi, disposisi, komunikasi dan sumberdaya.

##### **a. Struktur birokrasi**

Dari hasil wawancara dan observasi lapangan, terkait dengan struktur birokrasi, Pada Program SIDUKUN 3 in 1 ini sudah memiliki SOP yang berfungsi sebagai pengarah pelaksanaan kebijakan bagi para pelaksana dan adanya fragmentasi sangat dibutuhkan dalam Program

Sudukun 3 in 1 ini karena program ini tidak hanya dijalankan oleh satu instansi, melainkan beberapa instansi yang berkolaborasi. Hal ini dilakukan agar masing masing instansi yang terlibat dapat tetap melaksanakan tugas pokok dan fungsi masing masing sehingga mencegah terjadinya overlappaing atau tumpang tindih.

### **b. Disposisi**

Dari hasil wawancara dan observasi dilapangan terkait faktor disposisi, ternyata ditemukan sikap acuh tak acuh maupun sikap kurang komitmen para pelaksana kebijakan bukan hanya dibangun berdasarkan kesadaran dan pemahaman diri akan pentingnya manfaat suatu program kebijakan, namun juga dipengaruhi oleh kapabelitas dari pelaksana program, baik secara kualitas maupun kuantitas.

### **c. Komunikasi**

- 1) Transmisi kebijakan di Disdukcapil nya sendiri relatif tidak ada masalah. Mengigat pelaksanaan kebijakan pada dasarnya hanya merubah sistem dan mempercepat pelayanan dengan mendekatkannya kepada masyarakat. Dan secara teknis pun penerbitan dokumen kependudukan memang sudah dilakukan dan menjadi tugas keseharian para operator Dukcapil.
- 2) Kejelasan, Program Si Dukun 3 In 1 saat ini telah lebih diperjelas dengan adanya Instruksi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Pelayanan Terintegrasi Dokumen Kependudukan dengan Pelayanan Kelahiran dan Kepesertaan BPJS Kesehatan (SI DUKUN 3 in 1) Pada Rumah Sakit Umum Daerah, Rumah Sakit Umum Pusat, Puskesmas, Dan Rumah Sakit Swasta. Dengan adanya hal tersebut, diharapkan lebih memberikan arahan yang jelas terkait tugas pokok dan fungsi masing-masing sektoral.
- 3) Konsisten, terkait informasi yang tetap dan tidak berubah ubah, yang merupakan hasil rapat dan kajian yang melahirkan Keputusan Kepala

Dinas sebagai SOP yang dijadikan sebagai pengarah kegiatan dilapangan sehingga konsisten dalam pencapaian tujuan program.

**d. Sumber Daya:**

Sumber daya yang akan dianalisa pada program ini adalah terkait dengan staf, informasi, fasilitas dan wewenang.

1) Staf, ada kekurangan staf pada beberapa service point layanan program SIDUKUN 3 in 1, salah satunya adalah RSUD Kecamatan Kalideres, yang cukup menjadi kendala dalam efisiensi waktu penyelesaian dokumen.

2) Informasi, terkait dengan tata cara pelaksanaan dan data kepatuhan darp pelaksana, untuk pengumpulan informasi terkait dua hal tersebut diatas, Dinas Dukcapil telah membentuk Tim Monev yang berfungsi sebagai pengumpul data dan informasi seputar kegiatan pelaksanaan program dilapangan, yang mana informasi tersebut digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan bila sewaktu waktu diperlukan.

3) Fasilitas, berupa sarana dan prasarana seperti komputer, printer, blanko KIA sudah terpenuhi si semua service point namun kondisinya kurang memadai karena spesifikasinya sudah tidak sesuai dengan kebutuhan, dikarenakan fasilitas ini merupakan pengadaan tahun 2011.

4) Wewenang diperlukan dalam program SIDUKUN 3 in 1 ini:

a) Sebagai legalitas formal berupa Surat Penugasan kepada para pelaksana merupakan bentuk pendeklegasian sebagian wewenang Dinas Dukcapil untuk kegiatan pengawasan, operasional dan maintenance.

b) Sebagai pengaturan pengaturan tugas pokok dan fungsi masing masing bagian atau instansi sehingga tidak terjadi tumpang tindih atau overlapping.

c) Kewenangan berupa hak akses untuk melakukan bridging system antara SIAK (Sistem Informasi Administrasi

Kependudukan) dengan aplikasi yang ada di RSUD maupun BPJS Kesehatan. Yang saat ini sudah tidak dapat dilakukan karena keterbatasan Hak akses yang hanya dapat diberikan oleh Dirjen Adminduk, sehingga Program SIDUKUN 3 in 1 ini sudah tidak dapat dijalankan sesuai dengan konsep awal, dimana ada outcomes berupa pemanfaatan NIK sebagai Key Access oleh BPJS Divre IV untuk penunggalan Data kepesertaan BPJS dan pemanfaatan NIK bayi baru lahir sebagai akses kunci untuk pengajuan e-ID BPJS.

Maka terjawablah sudah pertanyaan penelitian ini tentang Faktor penghambat utama sehingga program ini berjalan kurang baik, yaitu faktor Sumberdaya wewenang, terkait dengan wewenang dalam pemberian hak akses untuk integrasi dengan aplikasi SIAK. Tanpa hak akses dari Dirjen Adminduk, maka Integrasi database kependudukan tidak dapat dilaksanakan. sehingga outcomes berupa pemanfaatan NIK sebagai kunci akses oleh BPJS Divre IV tidak didapatkan, karena berhasilnya suatu program kebijakan itu salah satunya ditentukan oleh seberapa besar nilai kebermanfaatnya untuk kelompok sasaran maupun stakeholder yang berkolaborasi.

## B. SARAN

1. Kualitas Pelayanan publik pada pelaksanaan program SIDUKUN 3 in 1 yang sudah baik ini agar dipertahankan
2. Peremajaan sarana dan prasarana pendukung sebaiknya segera dilakukan agar tidak menghambat proses layanan yang sedang berjalan
3. Terkait dengan Disposisi, adanya sikap acuh tak acuh dan kurang komitmen dari para pelaksana karena terkendala aplikasi, sebaiknya dinas Dukcapil memfasilitasi dengan pembuatan super apps yang dapat di akses dan sincronize dengan aplikasi yang ada di instansi lain, RSUD ataupun BPJS Divre IV, sebagai pengganti kebijakan terdahulu terkait Hak akses.

4. Adanya kekurangan staf operasional program SIDUKUN 3 in 1 pada RSUD kalideres sebaiknya menjadi perhatian juga, karena hal ini bisa menjadi hambatan kedepannya.
5. Terkait dengan wewenang pemberian Hak akses SIAK, sebaiknya Dinas berkoordinasi dengan Dirjen Adminduk dengan melibatkan Biro Kerja sama Daerah Pemprov DKI Jakarta untuk memaparkan betapa strategisnya program SIDUKUN 3 in 1 ini dalam rangka Pemanfaatan NIK dan database kependudukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, bukan hanya untuk diterapkan di Jakarta namun juga berharap dapat dilakukan Duplikasi dan replikasi yang sesuai dengan karakter wilayah dan kebutuhan masing masing.

## Daftar Pustaka

- Abdulsyani, S. S. (2007). Teori dan Terapan, Jakarta: PT. *Bumi Aksara*.
- Anggitto, Albi dan Setiawan Johan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. CV Jejak :Sukabumi.
- Brna, P. (1998, August). Models of collaboration. In *Proceedings of BCS*.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil DKI Jakarta. 2023. RENSTRA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL TAHUN 2023-2026
- Edward III, G.C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Inc.
- Gaus, J. M. (2006). *Reflections on public administration*. University of Alabama Press.
- Giesen, G. (2002). Creating collaboration: A process that works. *Greg Giesen & Associates*.
- Grindle, M.S. 1980. *Public Choices and Policy Change: The Political Economy Of Reform In Developing Countries*. London: The Johns Hopkins University Press
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media
- Huang, G. D., Ferguson, R. E., Peduzzi, P. N., & O'Leary, T. J. (2010). Scientific and organizational collaboration in comparative effectiveness research: the VA cooperative studies program model. *The American journal of medicine*, 123(12), e24-e31.
- Jones, A. (2012). *Public Service Quality: A Multidimensional Perspective*. London: Routledge.

- Kurnia, Ridwan. 2020. Tesis Efektivitas Implementasi Kebijakan Tentang *Citizen Relation Management* (CRM) dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kecamatan Setiabudi Kota Administrasi Jakarta Selatan. Jakarta :Politeknik STIA LAN Jakarta.
- Lai, C. S., Chen, C. S., Chiu, C. J., & Pai, D. C. (2011). The impact of trust on the relationship between inter-organisational collaboration and product innovation performance. *Technology Analysis & Strategic Management*, 23(1), 65-74.
- Lindeke, L. L., & Sieckert, A. M. (2005). Nurse-physician workplace collaboration. *Online J Issues Nurs*, 10(1), 5.
- Mamik. 2015. *Metodologi Kualitatif*. Zifatama Publisher : Sidoarjo.
- Mazmanian, D.H. & Sabatier, P.A. 1983, Implementation and Public Policy, New York: UniversityPressof America.
- Milles dan Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moenir. 2001. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, J, Lexy. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mubarok, Syahrul, et, all. 2020. *Policy Implementation Analysis : Exploration of George Edward III, Marilee S Grindle, and Mazmanian and Sabatier Theories in the Policy Analysis Triangle Framework*. <http://www.jpas.ub.ac.id/index.php/jpas>. Journal of Public Administration Studies (JPAS) Vol 5, No.1, pp 33-38, 2020. University of Brawijaya : Malang.
- Prasojo, E. (2014). Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Implementasi. Jakarta: Rajawali Pers
- Purwanto, E., dan Sulistyastuti, D.R. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

- Sanaghan, P., & Lohndorf, J. (2015). Collaborative leadership: The new leadership stance. *Collaborative Leadership in Higher Education*, 6-37.
- Smith, J. (2010). Understanding Public Service Quality: A Comparative Analysis of the UK and China. New York: Palgrave Macmillan
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syaifuddin, Azwar. 2001. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Wahab, Abdul. 2008. Analisis Kebijakan : Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara Edisi Kedua. Jakarta: Bumi Aksara.
- Whitford, A. B., Lee, S. Y., Yun, T., & Jung, C. S. (2010). Collaborative behavior and the performance of government agencies. *International Public Management Journal*, 13(4), 321-349.

**Peraturan-Peraturan :**

- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- UU No 36 tahun 2009 tentang Kesehatan
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 95 Tahun 2019, tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2019 tentang Pemberian Hak Akses dan Pemanfaatan Data Kependudukan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Gubernur No 110 tahun 2018 tentang peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil,

Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Nomor 85 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Keputusan Kepala Dinas Dukcapil provinsi DKI Jakarta No.234 Tahun 2019 Tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Akta Kelahiran Dan Akta Kematian Terintegrasi dengan Puskesmas Atau Rumah Sakit

Keputusan Kepala Dinas Dukcapil provinsi DKI Jakarta No 16 Tahun 2020 tentang pengembangan pelayanan pencatatan kelahiran dan kematian yang terintegrasi fasilitas kesehatan seperti rumah sakit, puskesmas, klinik dan praktik mandiri bidan

Instruksi Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta Nomor 22 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Pelayanan Terintegrasi Dokumen Kependudukan dengan Pelayanan Kelahiran dan Kepesertaan BPJS Kesehatan

Surat Edaran Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil No. 11/SE/2021 tentang Kerjasama dalam Pencatatan Kematian Terintegrasi

Surat Edaran Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil No. 8/SE/2021 tentang Kerjasama dalam Pencatatan Kelahiran Terintegrasi

Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta Nomor 100 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan

Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta Nomor 98 Tahun 2022 tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta