

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan, dapat disimpulkan bahwa responsivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP masih rendah atau belum baik. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan program atau kegiatan pelayanan e-KTP dalam rangka percepatan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk belum terealisasi sebagaimana mestinya dan masih ditemui adanya beberapa permasalahan yang sama dalam beberapa tahun terakhir sehingga dapat dikatakan bahwa upaya atau tindakan yang dilakukan belum berhasil. Berikut perincian responsivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal yang terbagi ke dalam 3 (tiga) aspek yaitu:

##### 1. Responsivitas Potensial

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal mampu mengidentifikasi permasalahan penyelenggaraan pelayanan e-KTP dengan cara melakukan komunikasi secara langsung dan tidak langsung dengan para pemangku kepentingan melalui kegiatan rapat koordinasi, forum konsultasi publik, dan sebagainya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal berupaya menyediakan ruang aspirasi bagi masyarakat agar dapat menyampaikan permasalahan dan kebutuhan pelayanan yang dihadapi di lapangan. Ruang aspirasi yang dimaksud berupa forum pelayanan publik, media sosial, *website*, dan kegiatan

lainnya. Identifikasi permasalahan dilakukan dengan menggunakan data dan/atau informasi yang tersedia dari berbagai sumber termasuk informasi yang didapatkan dalam proses dialog bersama para pemangku kepentingan. Selanjutnya, dilakukan penentuan nilai dan isu prioritas yang harus segera ditangani melalui program atau kegiatan dengan melibatkan para pemangku kepentingan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responsivitas potensial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal sudah cukup baik.

## 2. Responsivitas Aktual

Pada aspek responsivitas aktual, dapat diketahui bahwa pelaksanaan program atau kegiatan pelayanan e-KTP dalam rangka percepatan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk belum dapat berjalan optimal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal telah melaksanakan kegiatan diantaranya yaitu kegiatan jemput bola, tilik desa, sosialisasi, dan kegiatan lainnya. Kesesuaian kegiatan dengan permasalahan yang ada mampu menghasilkan capaian kinerja cukup baik dengan perolehan penduduk ber KTP sebesar 99,62%. Namun, pada pelaksanaan program atau kegiatan pelayanan berpotensi menjadi kurang optimal karena terbatasnya sarana dan petugas yang tersedia. Selain itu, permasalahan kekosongan blangko e-KTP dan jaringan yang bermasalah memungkinkan terjadinya penundaan pelayanan sementara, meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal telah berupaya melakukan pengadaan blangko e-KTP secara rutin dan perbaikan jaringan.

Selanjutnya, keterbatasan anggaran yang tersedia tidak dapat membiayai kebutuhan kegiatan pelayanan secara keseluruhan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa responsivitas aktual dalam penyelenggaraan pelayanan e-KTP belum cukup baik karena program atau kegiatan belum berjalan optimal karena masih terdapat permasalahan yang dihadapi.

### 3. Responsivitas Sumber Daya

Pada aspek responsivitas sumber daya, dapat diketahui bahwa ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM), anggaran, dan sarana prasarana belum dapat memenuhi kebutuhan pelayanan secara keseluruhan. Ketersediaan Sumber Daya Manusia (SDM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal belum memenuhi kuantitas dan kualitas yang seharusnya. Kurangnya jumlah petugas atau pegawai yang tersedia menyebabkan beberapa petugas atau pegawai merangkap beberapa pekerjaan di luar bidangnya. Selain itu, tidak meratanya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) memungkinkan petugas atau pegawai tidak mampu secara cepat dalam memahami hal-hal baru dalam kegiatan pelayanan. Namun, demikian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal menyadari hal tersebut sehingga telah berupaya melakukan pengajuan penambahan pegawai dan melakukan kegiatan bimbingan dan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pegawai. Alokasi anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal yang bersumber dari APBD Kabupaten Tegal dan Kementerian Dalam Negeri telah terserap 91,97%, sementara penyerapan anggaran pada Bidang Pelayanan

Pendaftaran Penduduk sebesar 82,3%. Hal ini menunjukkan bahwa realisasi anggaran belum terlaksana sempurna, misalnya pada pembiayaan program atau kegiatan termasuk dalam penyediaan sarana dan prasarana pelayanan. Keterbatasan anggaran berdampak pada pelaksanaan program atau kegiatan pelayanan menjadi kurang optimal dan ketersediaan sarana prasarana yang terbatas tidak mampu mendukung pelaksanaan program atau kegiatan secara cepat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa responsivitas sumber daya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal belum cukup baik.

## 5.2 Implikasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut sebagaimana telah dipaparkan di atas, maka dirumuskan implikasi sebagai berikut:

### 1. Responsivitas potensial

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas potensial Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal sudah cukup baik. Upaya identifikasi permasalahan dan kualitas informasi dari data yang tersedia harus ditingkatkan lagi melalui dialog antar pemangku kepentingan dengan cara mendorong masyarakat agar dapat berpartisipasi secara aktif dalam menyampaikan aspirasi dan kebutuhannya dengan cara memberikan undangan secara terbuka kepada masyarakat dalam kegiatan dialog bersama para pemangku kepentingan lainnya, menyediakan forum secara daring sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Dengan

demikian, pembentukan program atau kegiatan dapat benar-benar memecahkan permasalahan yang ada.

## 2. Responsivitas aktual

Hasil penelitian menunjukkan bahwa responsivitas aktual Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal belum cukup baik, dilihat dari sudah terlaksananya program atau kegiatan dan kesesuaian program atau kegiatan dengan permasalahan yang ada. Namun demikian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal harus meningkatkan kemampuannya dalam menyelesaikan pelayanan secara tepat waktu sesuai dengan estimasi waktu pelayanan yang ditetapkan melalui penyediaan sarana prasarana yang mendukung agar pergerakan pelayanan menjadi lebih cepat, termasuk menyediakan jaringan yang bagus, dan menjamin ketersediaan blangko e-KTP. Pengadaan blangko e-KTP sudah semestinya dilakukan sebelum stok blangko e-KTP yang tersedia habis agar pelayanan pencetakan tidak tertunda dalam waktu yang lama.

## 3. Responsivitas Sumber Daya

Berikut merupakan implikasi pada responsivitas sumber daya, yaitu:

- a. Merujuk pada hasil penelitian terkait terbatasnya kuantitas Sumber Daya Manusia (SDM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal dalam pelayanan e-KTP maka harus menambah jumlah pegawai sebanyak 2 pegawai, mengingat jumlah pegawai yang tersedia hanya 6 pegawai dan tidak sesuai dengan kebutuhan jumlah

pegawai yang seharusnya yaitu 8 pegawai yang melaksanakan kegiatan pelayanan e-KTP.

- b. Merujuk pada hasil penelitian terkait terbatasnya kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal harus mendayagunakan sebaik mungkin dengan mempertimbangkan beban kerja sesuai dengan kemampuan pegawai, melaksanakan kegiatan bimbingan dan pelatihan termasuk penguatan moralitas bagi petugas atau pegawai secara rutin agar dapat melayani masyarakat dengan baik, dan meningkatkan motivasi kerja pegawai seperti menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman, mengadakan rekreasi bersama di momen tertentu, dan sebagainya.
- c. Merujuk pada hasil penelitian terkait terbatasnya anggaran, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal harus mampu secara cermat menentukan skala prioritas dalam penggunaan anggaran agar dapat membiayai hal-hal penting yang harus didahulukan untuk dilaksanakan. Selain itu, sudah semestinya anggaran yang tersedia digunakan sesuai dengan Rancangan Anggaran Biaya (RAB) yang telah ditetapkan untuk menghindari terjadinya pemborosan anggaran. Misalnya pembiayaan program atau kegiatan pelayanan, pengadaan atau pemeliharaan sarana prasarana, dan sebagainya.
- d. Merujuk pada hasil penelitian terkait terbatasnya jumlah sarana yang tersedia seperti alat-alat yang digunakan dalam pelayanan perekaman dan cetak e-KTP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Tegal perlu menambah jumlah sarana seperti komputer, printer, kursi tunggu, dan perlengkapan lainnya. Selanjutnya, sebagaimana kondisi sarana yang dianggap sudah tua dan usang tentu menghambat pelaksanaan program atau kegiatan pelayanan e-KTP. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal perlu melakukan pemeliharaan sarana untuk meminimalisir kerusakan dan melakukan perawatan sarana yang ada agar dapat digunakan dalam kegiatan pelayanan. Hal tersebut perlu dilakukan mengingat keterbatasan anggaran yang tersedia dan pengadaan sarana tidak dapat dilakukan setiap waktu.

- e. Merujuk pada hasil penelitian terkait keterbatasan prasarana yang tersedia seperti ruang tunggu dan toilet, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tegal perlu memperhatikan baik dari sisi luas maupun kebersihannya agar dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat penerima pelayanan e-KTP. Ruang tunggu perlu dilengkapi dengan penambahan jumlah kursi sebanyak 15 buah mengingat jumlah kursi yang tersedia hanya 25 buah dan perlu adanya perluasan area ruang tunggu dengan atap dan memperluas ruang perekaman dari 5x5 m<sup>2</sup> menjadi 6x6 m<sup>2</sup> dengan memperhatikan penataan tempat duduk.