

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penjabaran dalam hasil pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi e-dukcapil dalam pelayanan administrasi berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, walaupun masih ditemukannya hambatan dalam penerapannya, dan jika dilihat dari empat indikator dari implementasi kebijakan e-dukcapil dalam pelayanan administrasi berbasis elektronik sebagaimana yang terdapat pada teori menurut Edward III (Awang, 2010 : 44) sebagai berikut :

1. Komunikasi dalam bentuk sosialisasi yang telah dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dalam memberitahukan penggunaan pelayanan melalui *website* e-dukcapil untuk masyarakat Kabupaten Karawang. Sosialisasi diberikan dari awal penerapan pelayanan e-dukcapil hingga saat ini sosialisasi tersebut masih dilakukan dengan tujuan agar masyarakat mudah memahami pelayanan melalui e-dukcapil. Sosialisasi pada awal penerapannya dilakukan melalui media masa, media cetak, media sosial dan sosialisasi ke setiap desa yang ada di Kabupaten Karawang dan sosialisasi saat ini dilakukan melalui media sosial *Instagram, Tiktok* dan *Youtube* media yang digemari saat ini oleh masyarakat karena agar mudah diakses oleh masyarakat Kabupaten Karawang dalam bentuk video yang disebar. Sosialisasi tersebut, tersampaikan ke salah satu masyarakat Kabupaten Karawang yang menggunakan pelayanan melalui *website* e-dukcapil dalam pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Sosialisasi yang pengguna dapatkan dari RT setempatnya dan dari video yang disebar melalui *Youtube* dukcapil Karawang, dari awal pembuatan akun e-dukcapil hingga tahapan dalam pengajuan berkas persyaratan. Namun, sosialisasi tersebut belum lah

tersampaikan secara merata ke seluruh masyarakat Kabupaten Karawang. Hal ini dikarenakan, adanya masyarakat yang menggunakan pelayanan di dinas secara langsung, yang belum mengetahui secara mendalam terkait pelayanan melalui e-dukcapil. Sebab masyarakat tersebut, tidak mendalami pelayanan melalui *website* e-dukcapil, yang sudah dilakukannya sosialisasi dari awal penerapan hingga saat ini sosialisasi tersebut masih dilakukan melalui media sosial agar mudah diakses dimana saja dan kapan saja, serta dapat di putar ulang video tersebut sampai masyarakat memahami tahapan pada pelayanan melalui *website* e-dukcapil. Sedangkan, komunikasi yang dilakukan antara pegawai pelayanan e-dukcapil dengan pihak pemimpin yang bertanggungjawab pada pelayanan e-dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang terjalin dengan baik satu dengan yang lainnya. Ketika terjadi kendala pada pelayanan e-dukcapil dapat diatasi dengan upaya yang tepat dan komunikasi dari pemimpin yang bertanggungjawab pada pelayanan e-dukcapil mengenai penyelesaian pelayanan di e-dukcapil yang dilakukan oleh setiap pegawai pada pelayanan e-dukcapil. Hal ini bertujuan agar kerjasama antara pegawai pelayanan e-dukcapil dengan pemimpin yang bertanggungjawab pada pelayannya e-dukcapil dapat berjalan dengan baik, sehingga pelayanan administrasi untuk masyarakat dapat diberikan dengan baik dan maksimal.

2. Sumber daya dalam pelayanan administrasi e-dukcapil, yaitu pegawai yang melayani masyarakat pengguna pelayanan melalui *website* e-dukcapil ini belum memadai untuk beberapa pelayanan yang tersedia di *website* e-dukcapil, karena terdapat tujuh pegawai e-dukcapil. Pegawai e-dukcapil yang belum memadai pada pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik terdapat dua pegawai, serta pelayanan Pindah Keluar Kabupaten Karawang dan Pindah Datang dari luar Kabupaten Karawang terdapat satu pegawai. Sedangkan, untuk pelayanan Kartu Keluarga dan pelayanan Akta Kelahiran melalui *website* e-dukcapil cukup memadai. Karena pada pelayanan Kartu Keluarga terdapat tiga pegawai yang cukup memadai, dengan permohonan

yang masuk ke sistem e-dukcapil dengan jumlah 50an berkas persyaratan yang masuk paling banyak untuk satu harinya. Dan pada pelayanan Akta Kelahiran terdapat satu pegawai yang cukup memadai, karena permohonan yang masuk ke sistem e-dukcapil dengan jumlah perharinya 15an berkas persyaratan yang masuk melalui *website* e-dukcapil. Secara keseluruhan, pegawai e-dukcapil sudah memahami bidang pelayanannya masing-masing. Untuk sumber daya penunjang pelayanan e-dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang cukup memadai dari fasilitas perangkat komputer, *wifi*, dan alat komunikasi untuk pelayanan Akta Kelahiran. Serta, wewenang yang diberikan oleh pemimpin yang bertanggungjawab pada pelayanan e-dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang yang diberikan untuk pegawai e-dukcapil sudah dijalani oleh setiap pegawai e-dukcapil dalam memberikan pelayanan yang baik dan maksimal untuk masyarakat pengguna pelayanan administrasi melalui *website* e-dukcapil.

3. Diposisi yang berkaitan dengan sikap yang diberikan pegawai e-dukcapil dengan masyarakat pengguna pelayanan administrasi melalui *website* e-dukcapil, diberikan dengan baik dan maksimal sesuai dengan komitmen yang dimiliki pegawai e-dukcapil untuk memberikan pelayanan yang baik dan maksimal. Dan sikap pegawai e-dukcapil dalam melayani masyarakat pengguna pelayanan administrasi melalui *website* e-dukcapil dilayani dengan adil, karena secara otomatis berkas persyaratan yang diajukan oleh pemohon yang masuk ke dalam sistem e-dukcapil sudah tersusun dengan rapi sesuai dengan jam, hari dan tanggal masuknya berkas persyaratan tersebut. Yang kemudian, pegawai e-dukcapil akan mengecek berkas persyaratan tersebut dari urutan paling awal masuknya berkas persyaratan dan urutan selanjutan akan dilayani sampai permohoann berkas persyaratan yang masuk sudah tidak ada lagi untuk pelayanan perharinya.
4. Struktur birokrasi yang berkaitan dengan standar prosedur pelayanan yang ditetapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat sudah

diterapkan oleh pegawai e-dukcapil yang memiliki perannya masing-masing dari setiap pegawai tersebut. Karena dari tujuh pegawai e-dukcapil dalam lima bidang pelayanan administrasi kependudukan yang tersedia di website e-dukcapil terdapat tiga pegawai yang ditugaskan untuk pelayanan administrasi Kartu Keluarga yang ketiganya berperan sebagai operator e-dukcapil. Terdapat pula dua pegawai e-dukcapil yang ditugaskan untuk pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk yang keduanya berperan sebagai operator e-dukcapil. Terdapat pula satu pegawai e-dukcapil yang bertugas untuk pelayanan administrasi Akta Kelahiran yang berperan sebagai operator e-dukcapil. Dan terdapat satu pegawai e-dukcapil yang bertugas untuk pelayanan administrasi Pindah Keluar Kabupaten Karawang dan Pindah Datang dari luar Kabupaten Karawang yang berperan sebagai operator e-dukcapil dan pembuat dokumen tersebut. Dengan kriteria pendidikan terakhir dari setiap pegawai e-dukcapil sudah memenuhi standar prosedur yang ditetapkan, yaitu minimal lulusan SMA, SMK, D1 dan S1 di bidang keilmuan yang berbeda. Serta setiap pegawai e-dukcapil sudah memberikan pelayanan untuk masyarakat penggunaanya dengan baik dan maksimal. Dari dokumen kependudukan yang sudah jadi sesuai dengan data yang diajukan oleh pengguna dan pelayanan administrasinya dapat diselesaikan dalam waktu 1 hari. Untuk jadinya dokumen kependudukan, minimal 1 hari waktu tercepat jadinya dokumen tersebut.

5. Hambatan pada pegawai e-dukcapil yang belum tersedianya pegawai yang khusus menangani sistem e-dukcapil serta belum memadai pegawai e-dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Hambatan dari sistem e-dukcapil, karena belum tersedianya media komunikasi di dalam sistem e-dukcapil dan tidak dapat tersimpannya penjadwalan tanggal dan hari jadinya dokumen kependudukan di e-dukcapil untuk penggunaanya, serta terjadinya penumpukan permohonan berkas persyaratan melalui e-dukcapil karena belum tersedianya kuota pembatasan masuknya permohonan dalam satu hari. Hambatan lainnya, adanya masyarakat Kabupaten Karawang yang belum memahami penggunaan

teknologi dalam bentuk pelayanan e-dukcapil. Hambatan lainnya, terjadi karena ketidakpahaman masyarakat pengguna pelayanan e-dukcapil mengenai persyaratan yang diajukan dan terdapat nomor telepon masyarakat pengguna yang tidak aktif.

6. Upayanya, dilakukan konfirmasi kepada pihak pembuat sistem e-dukcapil jika terjadi kendala di dalam sistemnya dan dilakukannya penambahan pegawai dari Dinas terkait, jika terjadinya penumpukan permohonan di dalam sistem e-dukcapil. Upaya lainnya, dengan dilakukannya peralihan pesan melalui media Whatsaap, jika pegawai e-dukcapil mengami kendala dalam berkas persyaratan, serta dilakukannya usulan kepada pihak pembuat sistem e-dukcapil terkait penambahan media komunikasi di sistem e-dukcapil. Upaya lainnya, dalam mengatasi hambatan di dalam sistem e-dukcapil, dengan dilakukannya pelaporan kepada pemimpin yang bertanggungjawab pada pelayanan e-dukcapil karena terjadinya kendala pada sistem e-dukcapil terkait perjadwalan. Dan dilakukannya pelaporan pula kepada pemimpin yang bertanggungjawab pada pelayanan e-dukcapil terkait penumpukan permohonan di e-dukcapil dan dapat diatasi karena adanya bantuan dari pegawai lain di dinas tersebut serta sudah tersedianya kuota pembatasan permohonan berkas untuk satu harinya. Upaya lainnya, dilakukan sosialisasi untuk masyarakat Kabupaten Karawang mengenai tahapan pada pelayanan di e-dukcapil melalui *Youtube*. Upaya lainnya, karena pengguna kurang paham terkait berkas persyaratan, dengan menghubungi nomor telepon pengguna melalui media *Whatsapp* mengenai berkas yang diajukan harus sesuai dengan persyaratan yang dibutuhkan pada pelayanan dokumen kependudukan. Dan dilakukannya upaya untuk menghubungi masyarakat pengguna pelayanan e-dukcapil melalui email terkait nomor telepon pengguna yang tidak aktif.

## 1.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran terkalit implementasi e-dukcapil dalam pelayanan administrasi berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, yaitu sebagai berikut:

1. Dilakukan penambahan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang yang bertugas untuk pegawai e-dukcapil dan pegawai yang bertugas untuk membuat dokumen kependudukan agar pelayanan dapat terselesaikan dalam waktu 1 hari, maupun itu permohonan yang masuk cukup banyak atau pun sedikit dapat diselesaikan dengan cepat. Dan disediakan pegawai yang khusus untuk menangani sistem e-dukcapil yang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang untuk mengatasi kendala yang terjadi pada sistemnya, serta dilakukannya peningkatan pendidikan untuk pegawai pelayanan.
2. Disediakan perangkat yang dikhususkan untuk pelayanan e-dukcapil agar tidak menyatu dengan kegiatan yang lainnya.
3. Dilakukannya sosialisasi dan pengarahan secara langsung kepada masyarakat Kabupaten Karawang dengan sosialisasi dengan mendatangi setiap desa di Kabupaten Karawang dan kepada masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang untuk menggunakan pelayanan e-dukcapil dan beralih ke pelayanan *online*.