

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan sudah berjalan namun dalam proses implementasi nya tidak terlepas dari kendala - kendala dan hambatan. Hal tersebut dapat dilihat dari temuan berikut:

##### **1. Karakteristik Masalah**

Dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala atau hambatan teknis yang dialami oleh Disdukcapil dalam melaksanakan pelayanan melalui e-SPASI. Seringkali masyarakat mengalami keterlambatan respon dari sistem yang diberikan melalui e-SPASI atau bahkan tidak mendapat respon sama sekali sehingga masyarakat harus langsung datang ke kantor Disdukcapil Kota Bandung untuk melakukan pelayanan secara luring. Selain itu, masalah lain yang ditemukan dalam pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil adalah kebingungan dalam masyarakat karena masih terdapat masyarakat yang menggunakan pelayanan melalui SALAMAN dimana pelayanan dapat dilakukan secara daring, namun dengan adanya kebijakan dari pemerintah pusat dimana akan dilakukannya SIAK terpusat maka pelayanan SALAMAN

diberhentikan dahulu, sehingga masih ada masyarakat yang tidak mengetahui bahwa pelayanan kembali dilakukan secara luring, hanya pendaftarannya saja yang dilakukan secara daring melalui e-SPASI sehingga penumpukan di kantor Disdukcapil Kota Bandung kembali meningkat.

## 2. Karakteristik Kebijakan

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah pasal 3 poin a, b, c dijelaskan bahwa dalam membuat inovasi daerah harus diselenggarakan berdasarkan prinsip peningkatan efisiensi, perbaikan efektivitas, dan perbaikan kualitas pelayanan, namun e-SPASI sebagai inovasi pelayanan publik yang dibuat oleh Disdukcapil Kota Bandung dianggap masih belum bisa memenuhi seluruh kriteria - kriteria tersebut karena masih terdapat hambatan dalam proses implementasinya terlebih lagi dalam sistem administrasinya, sehingga menuntut petugas yang bertanggung jawab dalam sistem informasi teknologi melakukan pengaturan secara langsung, namun terlepas dari hambatan - hambatan teknis yang dialami implementasi e-SPASI sudah berjalan dengan baik karena terdapat upaya - upaya nyata yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung untuk meningkatkan efisiensi, perbaikan efektivitas, dan perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

### 3. Variabel Lingkungan

Dari kondisi sosial dan teknologi, pihak Disdukcapil sudah menyediakan inovasi pelayanan yang dapat dilakukan secara daring maupun luring guna memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan yang disediakan. Pihak Disdukcapil juga sudah melakukan sosialisasi mengenai inovasi - inovasi yang dibuat dan pelayanannya itu sendiri melalui media sosial yang disediakan seperti Twitter, Facebook, dan Instagram. Namun persebaran informasi yang dilakukan nampaknya masih belum merata karena masih ada masyarakat yang belum mengetahui akan adanya pendaftaran pelayanan melalui e-SPASI dan masih terdapat kebingungan mengenai pelayanan - pelayanan yang dapat diakses melalui daring, seperti yang sebelumnya dijelaskan oleh salah satu narasumber dimana terjadi kebingungan mengapa aplikasi SALAMAN diberhentikan dan dinas kembali ke pelayanan secara luring dan pelayanan daring hanya dapat dilakukan melalui e-SPASI. Faktor ketersediaan teknologi yang sebelumnya dijelaskan oleh Mazmanian dan Sabatier belum mempengaruhi pelayanan di Disdukcapil Kota Bandung secara maksimal walaupun kondisi penggunaanya dapat dikatakan tinggi dan masyarakat juga turut aktif dalam mencari informasi terkait e-SPASI melalui media sosial. Dengan demikian pelayanan yang diberikan melalui e-SPASI belum berjalan secara maksimal karena beberapa faktor implementasi program tersebut belum berjalan dengan baik, maka diharapkan aktor penyelenggara dapat meningkatkan

keberhasilan dari penggunaan e-SPASI agar implementasi terus berjalan dengan apa yang diharapkan.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan diatas, maka peneliti mempunyai saran untuk pihak Disdukcapil yaitu:

1. Melakukan sosialisasi secara berkala tentang pelayanan e-SPASI. Informasi ini dapat dilakukan melalui sosialisasi di media sosial seperti Instagram, Twitter, Facebook, Youtube. Pengemasan informasi dapat dibuat lebih menarik dan frekuensi pemberitahuan pelayanan dapat ditingkatkan agar masyarakat tidak lagi kebingungan dalam mengakses pelayanan yang tersedia melalui Disdukcapil. Sosialisasi yang dilakukan juga dapat dilakukan melalui kanal media sosial lainnya untuk menarik perhatian masyarakat terhadap pelayanan yang tersedia di Disdukcapil dan lebih spesifiknya e-SPASI.
2. Memperbaiki sistem informasi e-SPASI agar dapat mengurangi terjadinya kendala teknis seperti keterlambatan respon atau tidak adanya respon sama sekali yang diberikan ke masyarakat, dengan adanya perbaikan sistem maka diharapkan keberhasilan dari implementasi e-SPASI di Disdukcapil Kota Bandung terus berjalan.
3. Menyediakan pegawai lebih banyak untuk menangani sistem e-SPASI. Hal ini dilakukan untuk mengatasi permasalahan teknis seperti keterlambatan respon yang diberikan kepada masyarakat atau bahkan tidak mendapatkan respon sama sekali sehingga permasalahan yang ada dapat ditangani lebih

cepat agar implementasi e-SPASI dapat terus berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Afrizal. 2014. Metode Penelitian Kualitatif, Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu (Depok: Rajagrafindo Persada) Hlm 12.
- Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- D. Mazmanian, dan P.A Sabatier, Implementation and Public Policy (United States of America: Scott Foresman and Company, 1983) hal 21-38.
- Dunn William N. 2003. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Gajah Mada University Press. Hlm 221.
- E.A. Purwanto, dan Dyah R. Sulistyastuti. 2015. Implementasi Kebijakan Publik. (Yogyakarta: Gava Media) hlm 37.
- Herdiansyah, Haris. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial. (Jakarta: Salemba Humanika) Hlm. 143
- Hill, Michael. 2009. The Policy Process (Newcastle: Harvester Wheatsheaf).
- Moleong, Lexy J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif. (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya Offset) Hlm. 280-281
- Nazir. Metode Penelitian (Jakarta: Ghalia Indonesia).
- Riduwan. (2004). Metode dan Teknik Menyusun Tesis. (Bandung : Alfabeta) Hlm. 104
- Shafritz, J. M., & Borick, C. P. (2008). Introducing public policy. New York: Pearson Longman.
- Silalahi, Ulber. 2012. Metode Penelitian Sosial. (Bandung: PT. Refika Aditama)
- Subagyo, P. J. (2015). Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik. (Jakarta: Penerbit Rineka Cipta) Hlm. 39
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D. (Bandung: PT Alfabet).
- Winarno, Budi. 2007. Kebijakan Publik: Teori dan Proses. (Yogyakarta:Media Pressindo). Hlm 18.

Y.T. Keban. 2014. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik. Edisi Ketiga (Yogyakarta:Gava Media) Hlm 59-60.

### **Dokumen Resmi Milik Negara**

Naskah Akademik RUU Tentang Perlindungan Data Pribadi.

Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. ‘Pasal 1’

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. ‘Pasal 1 ayat 2’

### **Internet**

“Produk Layanan Disdukcapil Kota Bandung”

<https://disdukcapil.bandung.go.id/layanan>

Diakses pada 18 Desember 2021 pukul 13.15

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, ‘Inovasi Pelayanan’”

<https://disdukcapil.bandung.go.id/>

Diakses pada 15 Desember 2021 pukul 13.57

Informasi Pelayanan Secara Daring Menggunakan e-SPASI

<https://twitter.com/DisdukcapilBdg/status/1536877861541269504>

Diakses pada 14 Juni 2022 Pukul 22.41

Azwar, dikutip dari Zulkifli Matondang, 2009, Validitas dan Realibilitas Suatu Instrumen Penelitian Hlm 173

<http://digilib.unimed.ac.id/705/1/Validitas%20dan%20reliabilitas%20suatu%20instrumen%20penelitian.pdf>

Diakses pada 22 Desember 2021 pukul 20.14

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, ‘Profil’

<https://disdukcapil.bandung.go.id/?cont=profil>

Diakses pada 2 Mei 2022 pukul 18.33

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, ‘Visi Misi’

<https://disdukcapil.bandung.go.id/?cont=profi%2FvisiMisi>

Diakses pada 2 Mei 2022 pukul 18.44

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, ‘Tugas dan Fungsi’

<https://disdukcapil.bandung.go.id/?cont=profil%2Ftugasdanfungsi>

Diakses pada 2 Mei 2022 Pukul 18.49

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, ‘Siapa Kami’

<https://disdukcapil.bandung.go.id/siapa-kami>

Diakses pada 2 Mei 2022 pukul 01.36

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

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

Diakses pada 2 Mei 2022 pukul 19.25

Cara Daftar Layanan Secara Daring di Disdukcapil (Instagram)

<https://www.instagram.com/stories/highlights/18229862116106717/>

Diakses pada 31 Mei 2022 pukul 18.36

Prosedur Pendaftaran Pelayanan Secara Daring (Twitter)

<https://twitter.com/DisdukcapilBdg/status/1493484140788064258>

Diakses pada 31 Mei 2022 pukul 18.45

Prosedur Pendaftaran Pelayanan Secara Daring (Facebook)

<https://www.facebook.com/disdukcapilbdg>

Diakses pada 31 Mei 2022 pukul 18.57