

BAB VI

PENUTUP

A Kesimpulan

Pelaksanaan kebijakan KTP-El di Disdukcapil Kota Padang menemui beberapa kegagalan administratif. Secara garis besar, Dukcapil Kota Padang sudah melaksanakan penerbitan KTP-El dengan baik, namun masih bermasalah dalam beberapa indikator seperti sumber daya manusia hingga kurang memadainya peralatan. Hal ini berdasarkan pada beberapa poin berikut:

Efektivitas, pada kategori ini peneliti menemukan bahwa Disdukcapil Kota Padang belum sepenuhnya memenuhi target penerbitan ktp-el di Kota Padang, khususnya pada tahun 2017. Hal ini dari ditemukannya ketidakcocokan data yang peneliti peroleh seperti keterangan dari pihak Ombudsman, hasil dari tim penilai Diukcapil tingkat Provinsi Sumatera Barat pada tahun 2017 lalu, hingga hasil survey terkait penerbitan ktp-el pada usia sekolah wajib ktp.

Efisiensi, pada kategori ini Disdukcapil Kota Padang berinovasi dengan menghadirkan program UP3SK (Unit Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Keliling). Tetapi, yang harus digarisbawahi adalah, masih belum maksimalnya operasional dari program ini sehingga masyarakat masih cukup awam dengan program ini yang dikenal dengan Capil Keliling. Penggunaan *social messenger* seperti whatsapp sebagai media komunikasi antar SKPD juga dimaksimalkan oleh pihak Disdukcapil dalam pelaksanaan perekaman hingga penerbitan ktp-el.

Kecukupan, secara umum sarana dan prasarana di Dukcapil Kota Padang kurang memadai untuk melaksanakan kegiatan penerbitan KTP-El. Dengan mobilitas pelayanan yang cukup tinggi setiap harinya, maka fasilitas yang ada masih butuh perbaikan dan penambahan serta perhatian lebih.

Perataan, kategori ini berkaitan dengan sosialisasi atau distribusi informasi yang telah diberikan oleh Disdukcapil Kota Padang. Dari temuan yang ada serta keterangan pihak terkait, Disdukcapil Kota Padang perlu melakukan lebih banyak sosialisasi mengenai pentingnya dokumen kependudukan khususnya ktp-el. Pihak Disdukcapil Kota Padang juga harus lebih aktif dalam mengedukasi masyarakat khususnya pada anak sekolah wajib ktp perihal persyaratan serta proses penerbitan ktp-el.

Responsivitas, Disdukcapil Kota Padang sudah cukup responsif dalam melayani administrasi kependudukan masyarakat. Hal ini dibuktikan dari beberapa laporan yang diperoleh Ombudsman Sumatera Barat dimana banyak laporan sudah terselesaikan.

Ketepatan, pada output (keluaran) yang dihasilkan dari kebijakan ini adalah keberhasilan kebijakan ini dalam memberikan data yang akurat pada instansi lain yang membutuhkan data administrasi kependudukan. Dari data yang ditemukan, pihak Dukcapil telah mampu menyediakan akurasi data hingga 75 % kepada Instansi lain yang bekerjasama dengan pihak Dukcapil. Berdasarkan data tersebut, dan wawancara dengan pihak terkait lainnya, maka ktp-el sudah merupakan kebijakan yang tepat dalam mengatasi permasalahan identitas penduduk. Walaupun masih membutuhkan perbaikan kedepannya.

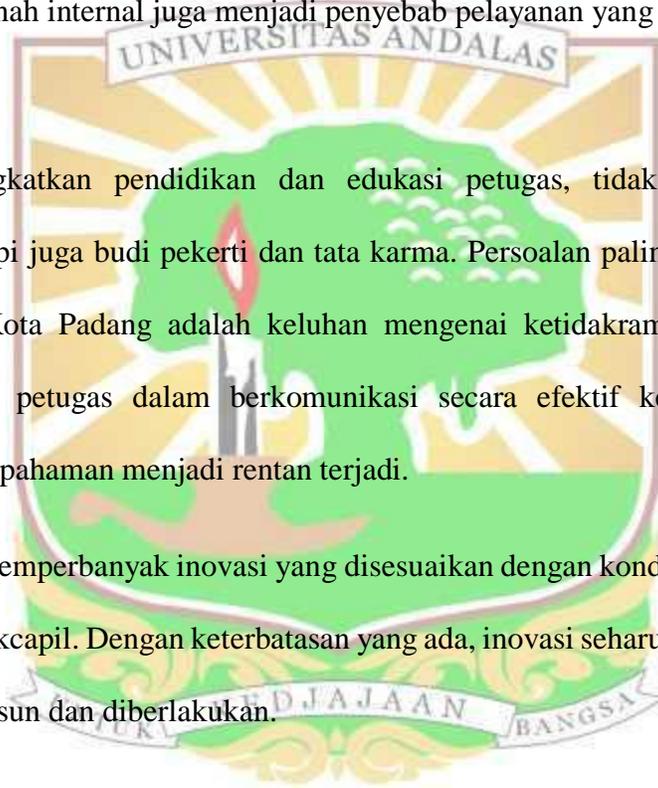
B Saran

1. Pihak Dukcapil harus lebih meningkatkan komitmen kerja berbasis pelayanan bermutu, agar pelayanan yang dihasilkan tetap maksimal walaupun sarana dan prasarana tidak memadai. Menjalin kerjasama antara petugas dan atasan di jajaran internal Dukcapil Kota Padang juga amat penting dilakukan. Adanya ketimpangan dalam *teamwork* (kerjasama) di ranah internal juga menjadi penyebab pelayanan yang diberikan menjadi tidak maksimal.

2. Meningkatkan pendidikan dan edukasi petugas, tidak hanya dari segi pengetahuan tetapi juga budi pekerti dan tata karma. Persoalan paling banyak dihadapi oleh Dukcapil Kota Padang adalah keluhan mengenai ketidakramahan petugas dan ketidakmampuan petugas dalam berkomunikasi secara efektif kepada masyarakat. Sehingga kesalahpahaman menjadi rentan terjadi.

3. Lebih memperbanyak inovasi yang disesuaikan dengan kondisi dan situasi yang dihadapi oleh Dukcapil. Dengan keterbatasan yang ada, inovasi seharusnya menjadi lebih sering untuk disusun dan diberlakukan.

4. Pejabat atau Kepala Bidang sudah seharusnya memberikan arahan yang dibutuhkan oleh petugas pada saat jam operasional kantor diberlakukan. Kerjasama yang baik, terjalin dari komunikasi yang jelas dan terarah di antara petugas dan pejabat/kepala bidang.



5. Memaksimalkan jam kerja operasional karena keterbatasan yang ada menuntut petugas untuk bekerja ekstra, dengan waktu terbatas.

