

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai efektivitas Program Dukcapil Bermitra di Kota Padang Panjang, dapat disimpulkan bahwa secara umum program ini merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan, khususnya dalam menjawab tantangan digitalisasi yang sebelumnya muncul pada implementasi inovasi PADUKO. Dukcapil Bermitra hadir sebagai solusi terhadap keterbatasan akses masyarakat terhadap teknologi informasi, dengan melibatkan ketua RT sebagai perpanjangan tangan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dalam memfasilitasi layanan kependudukan.

Kehadiran program ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Surat Keterangan Pindah. Prosedur yang sebelumnya menuntut warga untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil kini dapat dilakukan cukup melalui ketua RT sebagai mitra. RT membantu menginput data ke sistem PADUKO, dan hasil dokumen nantinya diantar langsung oleh Laskar Dukcapil. Inovasi ini secara signifikan memangkas alur pelayanan, menghemat waktu dan biaya, serta meningkatkan efisiensi pelayanan publik secara umum.

Dari sisi efektivitas, program ini telah menunjukkan keberhasilan dalam beberapa aspek seperti pencapaian tujuan program, ketepatan sasaran bagi

masyarakat yang kesulitan mengakses layanan daring, dan peningkatan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Banyak warga, khususnya kelompok rentan seperti lansia, ibu rumah tangga, dan warga dengan keterbatasan digital, mengaku sangat terbantu dengan keberadaan Mitra Capil di lingkungan mereka.

Namun demikian, efektivitas Program Dukcapil Bermitra belum dapat dikatakan optimal. Implementasi program masih menghadapi sejumlah kendala, terutama terkait rendahnya tingkat partisipasi RT. Berdasarkan data yang dikumpulkan, dari total 241 RT di Kota Padang Panjang, hanya 64 RT atau sekitar 26,56% yang telah tergabung sebagai Mitra Capil aktif. Ketimpangan ini sangat terasa di beberapa kelurahan, misalnya Kelurahan Silaing Bawah yang memiliki 23 RT, namun hanya 2 RT yang bermitra. Hal ini mengindikasikan bahwa pelaksanaan program belum menyentuh seluruh wilayah secara merata.

Selain itu, masih terdapat kelemahan dari segi pelatihan teknis dan sosialisasi. Banyak RT yang belum memahami secara penuh alur penggunaan aplikasi PADUKO, sehingga belum mampu menjalankan peran sebagai mitra secara optimal. Kurangnya pelatihan dan pembinaan teknis dari pihak Disdukcapil juga menjadi salah satu faktor yang memperlambat perluasan program ini. Tidak hanya itu, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan program juga belum dilakukan secara menyeluruh dan sistematis, sehingga sulit untuk mengidentifikasi secara tepat kendala-kendala di lapangan dan mengambil tindakan korektif secara cepat.

Untuk itu, agar program ini dapat mencapai efektivitas secara menyeluruh, perlu dilakukan langkah-langkah strategis seperti penambahan jumlah RT yang

bermitra, peningkatan kapasitas teknis mitra melalui pelatihan berkala, serta penerapan sistem monitoring dan evaluasi yang berbasis indikator kinerja. Disamping itu, penting bagi Pemerintah Kota Padang Panjang untuk menetapkan kebijakan hukum yang lebih kuat, seperti Peraturan Wali Kota (Perwako), agar pelaksanaan program memiliki landasan hukum yang jelas dan mengikat semua pihak yang terlibat, termasuk RT sebagai pelaksana utama di lapangan.

Dengan adanya regulasi yang mengikat dan strategi pelibatan yang lebih merata serta berkelanjutan, maka diharapkan Program Dukcapil Bermitra dapat berjalan secara konsisten, inklusif, dan berdaya guna dalam jangka panjang. Inovasi ini tidak hanya menjadi jawaban atas hambatan layanan daring di masyarakat, tetapi juga dapat menjadi model kolaborasi layanan publik yang efektif dan adaptif terhadap dinamika sosial dan perkembangan teknologi informasi.

6.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan diperoleh beberapa saran yang sekiranya dapat memberikan masukan kepada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang agar dapat meningkatkan efektivitas pelaksanaan Program Dukcapil Bermitra di Kota Padang Panjang, yaitu:

- 1) Pemerintah Kota Padang Panjang sebaiknya segera menyusun dan menetapkan Peraturan Wali Kota (Perwako) khusus yang menjadi dasar hukum resmi bagi pelaksanaan Program Dukcapil Bermitra. Hal ini penting untuk memperkuat legalitas program dan menjadikannya sebagai kebijakan tetap, bukan sekadar inisiatif berbasis inovasi.

- 2) Dalam Perwako tersebut, perlu diatur secara tegas tentang kewajiban ketua RT sebagai mitra pelayanan, termasuk pemberian sanksi administratif seperti pemotongan insentif atau gaji apabila terdapat penolakan atau kelalaian dalam membantu masyarakat mengakses layanan Dukcapil melalui program ini.
- 3) Dinas Dukcapil harus melakukan sosialisasi secara merata dan berkelanjutan ke seluruh RT di setiap kelurahan agar seluruh perangkat RT memiliki pemahaman yang sama mengenai tugas dan tanggung jawab mereka sebagai Mitra Capil. Sosialisasi ini juga harus dibarengi dengan pelatihan teknis penggunaan aplikasi PADUKO.
- 4) Perlu dilakukan monitoring dan evaluasi program secara berkala dan sistematis dengan melibatkan pihak kelurahan, Disdukcapil, serta perwakilan masyarakat agar pelaksanaan program lebih transparan dan dapat diperbaiki secara tepat sasaran.
- 5) Pemerintah daerah juga perlu menyiapkan insentif tambahan bagi RT yang menjalankan perannya secara aktif sebagai mitra pelayanan, sebagai bentuk apresiasi dan motivasi dalam mendukung suksesnya inovasi pelayanan ini.

Dengan pelaksanaan saran-saran tersebut, diharapkan Program Dukcapil Bermitra dapat lebih optimal dalam menjangkau seluruh masyarakat, serta mampu menjadi model pelayanan publik yang responsif, inklusif, dan berbasis partisipasi masyarakat secara aktif.