

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **6.1. Kesimpulan**

Dalam rangkaian hasil dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa mengetahui tolak ukur implementasi kebijakan ini menggunakan teori George C. Edward III yang memiliki empat indikator demi menentukan keberhasilan implementasi. Maka hasil kesimpulan dari implementasi kebijakan tersebut sebagai berikut:

##### **1. Komunikasi**

Komunikasi, dalam mengukur keberhasilan implementasi kebijakan peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan di Jakarta Selatan melalui variabel komunikasi sudah berjalan baik antara pimpinan sampai kepada para petugas di lapangan karena dalam bekerja sudah memahami tugas masing-masing. Tetapi adanya ketidaktahuan masyarakat mengenai Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 akibat sosialisasi yang minim. Dengan demikian dapat disimpulkan untuk keberhasilan implementasi dalam variabel komunikasi belum maksimal.

##### **2. Sumber Daya**

Sumber daya, mengukur keberhasilan implementasi kebijakan selanjutnya menggunakan variabel sumber daya dimana ini menyangkut pada SDM Sudin Dukcapil Jakarta Selatan, fasilitas pendukung pelayanan dan anggaran. Dapat disimpulkan petugas yang ada terdapat 27 orang telah dibagi tugas secara merata dan mencukupi dalam melayani masyarakat. Dalam hal fasilitas, seluruh alat penunjang perekaman data E-KTP sudah baik dan terus dilakukan perawatan, tetapi ruang pelayanan tidak terlalu besar karena masih menyatu dengan instansi kelurahan. Anggaran dalam pelayanan administrasi kependudukan bersumber pada APBD DKI Jakarta, sehingga tidak mengalami hambatan dalam hal finansial.

### 3. Disposisi

Disposisi, dalam pemenuhan variabel ini berdasarkan hasil dapat disimpulkan para pelaksana kebijakan memiliki tanggung jawab yang dibuktikan dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagai bentuk komitmen dalam melaksanakan kebijakan tersebut. Petugas selalu berusaha menyelesaikan permohonan layanan dari masyarakat dengan sebaik dan secepat mungkin meskipun terdapat beberapa hambatan. Namun berdasarkan pernyataan masyarakat sebagian besar tidak menerima E-KTP yang diajukan dalam tepat waktu.

### 4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi, melalui variabel ini dapat disimpulkan bahwa para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan memiliki *Standard Operating Procedures* (SOP). Namun karena banyak SOP yang telah ditetapkan membuat petugas bingung dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Akibatnya berpengaruh pada kecepatan dalam penyelesaian pelayanan salah satunya pembuatan E-KTP.

## 6.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi kebijakan dalam Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, maka dari hasil penelitian dan analisis yang dilakukan untuk menutupi yang kurang, maka didapatkan suatu saran sebagai berikut:

1. Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan hendaknya lebih masif melakukan sosialisasi terhadap Peraturan Gubernur DKI Jakarta Nomor 110 Tahun 2018. Selain pelaksanaan secara online melalui media sosial, sosialisasi juga perlu untuk dilakukan secara bertatap muka kepada masyarakat dengan cara seperti membuat forum sosialisasi pada setiap lingkungan RT/RW. Mengingat masih banyak masyarakat tidak mengetahui media informasi yang

dimiliki pihak dukcapil dan kurangnya pemahaman mengenai penggunaan media sosial.

2. Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan harus memberikan pengawasan secara intensif terhadap seluruh petugas pelayanan serta rutin untuk melakukan evaluasi kinerja sehingga target penyelesaian dalam setiap pelayanan pembuatan E-KTP dalam waktu singkat dapat terwujud. Mengingat sebagian masyarakat mendapatkan E-KTP tidak sesuai dengan waktu yang ditetapkan dan tanpa diberikan penjelasan keterlambatan.
3. Masyarakat hendaknya lebih meningkatkan pemahaman mengenai prosedur dalam pelayanan administrasi kependudukan dengan lebih aktif mencari informasi seputar pelayanan yang telah disediakan oleh pihak Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan. Mengingat sebagian masyarakat yang belum memahami tentang pelayanan administrasi kependudukan dan tidak mengetahui bahwa Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan telah menyebarluaskan informasi seputar pelayanan melalui beberapa *platform* yang dimiliki.

