

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Temuan penelitian “Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Alpukat Betawi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kecamatan Pasar Minggu, Jakarta Selatan” membawa peneliti pada kesimpulan bahwa meskipun penerapan Alpukat Betawi telah diterapkan, namun belum dilakukan secara maksimal. Meskipun Disdukcapil di DKI Jakarta mengembangkan Alpukat Betawi aplikasi pelayanan kependudukan secara online, mencakup pengurusan dokumen seperti KTP-el, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Pencetakan KK, Perubahan Biodata, Pencetakan KIA, Informasi Data Keluarga, Duplikat/Legalisir AKTA, Permohonan Pindah, Permohonan Kedatangan, Laporan Lahir Luar Negeri, Laporan Kematian Luar Negeri, Laporan Kawin Luar Negeri, Laporan Cerai Luar Negeri.

Hal ini ditentukan dengan menerapkan teori Implementasi George C. Edwards III dan mengukurnya menggunakan empat indikator, yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi

Mereka telah melakukan sosialisasi dan komunikasi masyarakat sebagai bagian dari aspek komunikasi pengenalan aplikasi Alpukat Betawi pada layanan kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kecamatan Pasar Minggu. Dinas Dukcapil sudah melakukan sosialisasi baik secara langsung dengan mengundang RT/RW setempat untuk pengetahuan tentang adanya aplikasi ini dan maupun daring melalui sosial media, meski masih belum tuntas. Hal ini disebabkan karena masih banyak masyarakat yang belum disosialisasikan tentang Alpukat Betawi dan belum mengetahui bahwa Alpukat Betawi digunakan untuk registrasi administrasi kependudukan.

Dalam dimensi kejelasan, informasi harus jelas dan mudah dipahami sehingga kelompok sasaran, pihak yang terkait dalam implementasi kebijakan, dan pelaksana kebijakan tidak salah memahaminya.

a. Transmisi

Transmisi adalah proses utama dalam komunikasi kebijakan publik. Edwards III menekankan bahwa informasi tentang kebijakan harus disampaikan dengan baik agar semua pihak yang terkait dapat memahami apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut. Komunikasi yang baik juga dapat menghasilkan implementasi yang baik. Seringkali, orang salah memahami apa yang mereka katakan. Penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali yang terjadi dalam penyaluran komunikasi adalah adanya salah pengertian (miskomunikasi), hal tersebut disebabkan karena komunikasi telah melalui beberapa tingkatan birokrasi, sehingga apa yang diharapkan terdistorsi ditengah jalan. Transmisi berarti informasi tentang kebijakan publik disampaikan kepada pelaksana kebijakan dan kelompok sasaran kebijakan serta pihak lain yang berkepentingan secara langsung maupun tidak langsung. Edwards III juga menekankan bahwa dimensi transmisi sangat penting. Informasi harus disampaikan tidak hanya kepada pelaksana kebijakan, tetapi juga kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan. Hal ini bertujuan agar semua pihak yang terkait memiliki pemahaman yang sama tentang kebijakan tersebut

b. Kejelasan

Kejelasan dalam komunikasi kebijakan menurut Edwards III berarti bahwa informasi yang disampaikan harus jelas dan tidak ambigu. Informasi harus disampaikan dengan cara yang memungkinkan semua pihak yang terkait memahami apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut. Kejelasan sangat penting karena dapat menghindari salah

pengertian (miskomunikasi) yang seringkali terjadi dalam proses transmisi informasi melalui berlapis-lapis hierarki birokrasi. Informasi yang tidak jelas dapat menyebabkan distorsi dan hambatan dalam komunikasi kebijakan, sehingga implementasi kebijakan mungkin gagal. Edwards III juga menekankan bahwa kejelasan harus diintegrasikan dengan dimensi transmisi dan konsistensi. Artinya, informasi harus disampaikan dengan cara yang tepat, akurat, dan konsisten. Hal ini memastikan bahwa semua pihak yang terkait memiliki pemahaman yang sama tentang kebijakan dan dapat melaksanakannya dengan efektif.

c. **Konsistensi**

Konsistensi dalam komunikasi kebijakan menurut Edwards III berarti bahwa perintah atau informasi yang diberikan harus konsisten dan jelas. Informasi harus disampaikan dengan cara yang memungkinkan semua pihak yang terkait memahami apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut. Konsistensi sangat penting karena dapat menghindari salah pengertian (miskomunikasi) yang seringkali terjadi dalam proses transmisi informasi melalui berlapis-lapis hierarki birokrasi. Informasi yang tidak konsisten dapat menyebabkan distorsi dan hambatan dalam komunikasi kebijakan, sehingga implementasi kebijakan mungkin gagal. Dimensi konsistensi memastikan bahwa informasi yang disampaikan tidak berubah-ubah dan selalu sesuai dengan tujuan kebijakan. Hal ini memungkinkan semua pihak yang terkait memiliki pemahaman yang sama tentang kebijakan dan dapat melaksanakannya dengan efektif.

Dengan demikian, untuk meningkatkan efektivitas aplikasi Alpukat Betawi, perlu adanya perhatian lebih pada pengembangan disposisi petugas, pelatihan yang berkelanjutan, serta strategi sosialisasi yang lebih efektif kepada masyarakat.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Teoritis

1. Mengadopsi model pelayanan publik digital yang mengutamakan partisipasi masyarakat. Teori ini menekankan pentingnya keterlibatan pengguna dalam pengembangan aplikasi untuk memastikan bahwa fitur dan layanan yang disediakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
2. Memanfaatkan teori inovasi teknologi untuk memahami bagaimana aplikasi dapat diadopsi dan digunakan secara efektif oleh masyarakat. Ini termasuk analisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi, seperti kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, dan dukungan sosial.
3. Menerapkan pendekatan sistem terbuka dalam pengembangan aplikasi, di mana umpan balik dari pengguna dan pemangku kepentingan lainnya diintegrasikan dalam proses perbaikan aplikasi secara berkelanjutan.

5.2.2 Saran Praktis

1. Melakukan sosialisasi secara rutin dan menyeluruh mengenai penggunaan aplikasi Alpukat Betawi kepada masyarakat. Ini dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti spanduk, poster, dan seminar di tingkat RT/RW, untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat.
2. Menyelenggarakan pelatihan berkala bagi petugas Dukcapil mengenai penggunaan aplikasi dan teknik pelayanan yang baik. Hal ini akan meningkatkan kemampuan petugas dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan.
3. Memastikan bahwa infrastruktur teknologi, termasuk server dan jaringan internet, memadai untuk mendukung operasional aplikasi. Ini penting untuk menghindari gangguan layanan yang dapat menghambat proses pengajuan.
4. Menyediakan fitur umpan balik dalam aplikasi agar pengguna dapat memberikan masukan tentang pengalaman mereka. Umpan balik ini dapat digunakan untuk melakukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut.

Dengan menerapkan saran-saran teoritis dan praktis ini, pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Alpukat Betawi dapat ditingkatkan, sehingga lebih efisien dan efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

