

BAB IV

PENUTUP

4.1 Simpulan

4.1.1 Penerapan Prosedur Pembuatan E-KTP Berdasar Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 (Studi Laman Gratis Kabeh di Kecamatan Cilongok, Banyumas)

Fakta yang peneliti temukan di lapangan menunjukkan bahwa prosedur pembuatan E-KTP melalui Laman Gratis Kabeh di Kecamatan Cilongok sebagian besar telah sesuai dengan ketentuan pada Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Layanan Administrasi Kependudukan secara Daring yakni adanya tahapan pengisian dan persetujuan persyaratan formulir, pengiriman dan penyimpanan formulir, verifikasi oleh Dindikcapil Banyumas, pemberitahuan kemajuan proses pengajuan E-KTP, serta tahapan penyerahan dokumen kepada masyarakat. Hal ini berarti prosedur yang ada pada laman Gratis Kabeh belum dilengkapi dengan tahapan pendaftaran dan tahapan pembubuhan tandatangan elektronik. Meski begitu, dikatakan bahwa peniadaan tahap pendaftaran akun dan pembubuhan tandatangan elektronik dilakukan Dindikcapil Banyumas untuk menyederhanakan sistem layanan pembuatan E-KTP secara daring bagi masyarakat selaku pengguna. Ditambahkannya berkas lain seperti ijazah, buku nikah, maupun akta kelahiran dilakukan pihak Kecamatan Cilongok untuk mengkonfirmasi data dan menghindari kesalahan nama meskipun masih ada sebagian masyarakat yang menganggap bahwa persyaratan ini mempersulit prosedur pengajuan dibuatnya E-KTP.

4.1.2 Faktor yang Mendukung atau Menghambat Penerapan Prosedur Pembuatan E-KTP Berdasar Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 (Studi Laman Gratis Kabeh di Kecamatan Cilongok, Banyumas)

4.1.2.1 Faktor Pendukung Penerapan Prosedur Pembuatan E-KTP Berdasar Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 (Studi Laman Gratis Kabeh di Kecamatan Cilongok, Banyumas) yaitu :

1. Komunikasi. Indikator seperti transmisi, kejelasan informasi, dan konsistensi dalam penerapan prosedur pembuatan E-KTP berdasar Permendagri No. 7 Tahun 2019 melalui laman Gratis Kabeh di Kecamatan Cilongok Banyumas telah dilaksanakan dengan baik. Ketiga unsur pelaksana (Dindukcapil, Kecamatan Cilongok dan Pihak Desa) telah melakukan komunikasi secara aktif, baik melalui sosialisasi maupun penyebaran informasi melalui media. Informasi yang diberikan pembuat kebijakan juga sudah jelas dibuktikan dengan adanya kesepahaman antara para pelaksana kebijakan dalam menafsirkan tujuan kebijakan. Penyampaian informasi secara berkala juga mendukung pelaksanaan kebijakan.
2. Sumber Daya. Sumber daya seperti fasilitas dan informasi dalam penerapan prosedur pembuatan E-KTP berdasar Permendagri No. 7 Tahun 2019 melalui laman Gratis Kabeh di Kecamatan Cilongok Banyumas telah tersedia lengkap mulai dari komputer, *fingerprint*, *printer*, kamera,

signature pad, alat rekam iris mata, *stand* kamera atau tripod, layar, dan *keyboard* sehingga mampu mendukung pelaksanaan kebijakan.

3. Disposisi. Kognisi, arahan & tanggapan, serta intensitas respon pelaksana dalam penerapan prosedur pembuatan E-KTP berdasar Permendagri No. 7 Tahun 2019 melalui laman Gratis Kabeh di Kecamatan Cilongok Banyumas sudah mengarah pada tanggapan yang positif dan mendukung. Tidak ada penolakan dari para pelaksana kebijakan maupun masyarakat. Ketiga unsur pelaksana dengan senang hati turut memandu masyarakat dalam penggunaan laman Gratis Kabeh.
4. Struktur Birokrasi. Pembagian tanggung jawab dalam prosedur pembuatan E-KTP berdasar Permendagri No. 7 Tahun 2019 melalui laman Gratis Kabeh di Kecamatan Cilongok Banyumas sudah terdistribusi dengan baik dan tepat dilengkapi dengan koordinasi masing-masing lembaga di setiap proses kebijakan.

4.1.2.2 Faktor Penghambat Pelaksanaan Prosedur Pembuatan E-KTP berdasar Permendagri No. 7 Tahun 2019 melalui Laman Gratis Kabeh di Cilongok, Banyumas :

1. Standar Operasional Prosedur (SOP). Meski telah disahkan oleh Bupati Banyumas, kebijakan ini belum memiliki aturan tertulis yang legal. Dindukcapil hanya membuat buku pedoman bagi operator perekaman. Padahal SOP dalam penggunaan laman ini sangat penting eksistensinya mengingat layanan adminduk daring merupakan layanan yang baru saja

disahkan Kemendagri. Akibat dari belum adanya SOP atau regulasi yang secara khusus membahas mengenai penggunaan laman Gratis Kabeh pada akhirnya menyebabkan kebingungan di masyarakat mengenai aturan dan persyaratan pembuatan E-KTP secara daring. Maka jelas, SOP menjadi indikator penghambat penerapan Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Layanan Administrasi Kependudukan secara Daring dalam pembuatan E-KTP melalui laman Gratis Kabeh di Kecamatan Cilongok Banyumas.

2. Staf. Pada indikator ini, diklasifikasikan menjadi penghambat pelaksanaan prosedur pembuatan E-KTP secara daring di Kecamatan Cilongok karena tidak ada kualifikasi pendidikan bagi admin laman Gratis Kabeh khususnya di kantor desa. Akibatnya, proses penyampaian informasi kebijakan menjadi terkendala karena terdapat kesenjangan pada kualitas staf di masing-masing desa.

4.2 Saran

Adanya kendala atau kekurangan variabel kualitas staf dan SOP pada pelaksanaan Permendagri No. 7 Tahun 2019 tentang Layanan Administrasi kependudukan secara Daring dalam Pembuatan E-KTP melalui laman Gratis Kabeh di Kecamatan Cilongok, Banyumas sehingga belum dapat mencapai tujuan kebijakan secara optimal. Guna memaksimalkan tujuan dari kebijakan tersebut, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Perlu disusun sebuah buku pedoman, video penggunaan, atau program sosialisasi khusus yang berfungsi sebagai pengganti SOP penggunaan layanan adminduk daring melalui laman Gratis Kabeh. Buku pedoman nantinya dapat digunakan sebagai standarisasi cara yang dilakukan pelaksana kebijakan layanan adminduk daring melalui laman Gratis Kabeh dalam menyelesaikan tanggungjawabnya. Selain itu juga untuk mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh pelaksana kebijakan dalam melaksanakan tugas. Disusunnya video penggunaan dan program sosialisasi khusus penggunaan laman Gratis Kabeh nantinya juga akan mengurangi ketidakpahaman dan mempermudah masyarakat dalam mengajukan dokumen kependudukan secara mandiri.
2. Mengadakan pelatihan berkala pada admin desa. Khusus untuk admin laman Gratis Kabeh di masing-masing desa dapat diikutsertakan pada program pelatihan yang diadakan Dindukcapil secara berkala misalnya sebulan sekali. Hal ini dilakukan untuk menghindari kesenjangan kualitas staf di pelaksana layanan adminduk daring. Kualitas staf yang mumpuni akan menjadikan proses komunikasi kebijakan lebih efektif dan efisien karena minim kesalahan. Kualitas staf selaku pelaksana kebijakan juga nantinya berpengaruh pada penerimaan kebijakan di masyarakat.