

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berlandaskan pada analisis temuan dalam penelitian Proses Collaborative Governance dalam Pembuatan KTP pada Program Kuningan Sinergi Integrasi Pelayanan Publik (SIPP) Kabupaten Kuningan, dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Pembuatan KTP merupakan salah satu kewajiban dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dalam penyelenggaraan Administrasi Kependudukan melalui penerbitan dokumen kependudukan. Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dalam pelayanan pembuatan KTP memiliki mekanisme yang sama antara apa yang dilakukan di kantor maupun pelayanan yang dilakukan pada Program Kuningan Sinergi Integrasi Pelayanan Publik (SIPP), yaitu meliputi:
 - a. Mencetak: dilakukan melalui beberapa tahapan/mekanisme untuk menghasilkan bentuk fisik dari dokumen kependudukan (KTP) sesuai dengan data yang ada. Terkait dengan sarana dan prasarana sudah lengkap dan sangat siap untuk turun ke lapangan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengadaan sarana bersumber dari dua, yaitu berasal dari pusat dan pengadaan mandiri oleh dinas. Pengadaan sarana yang berasal dari pusat merupakan hibah berupa alat

perekaman, blanko, dan penyediaan VPN serta jaringan dengan penyedia jaringannya adalah PT Telkom dan XL. Untuk pengadaan sarana secara mandiri oleh dinas dilakukan melalui mekanisme e-katalog dengan sistem e-purchasing, dan terkait jaringan bekerja sama dengan PT Telkom.

- b. Menerbitkan: dilakukan melalui berbagai persyaratan yang perlu dipenuhi oleh pemohon. Namun, dalam pelaksanaan Program Kuningan Sinergi Integrasi Pelayanan Publik (SIPP) terkadang muncul berbagai kendala diluar kontrol Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan, seperti kendala yang berasal dari para pemohon. Tetapi dari segi sarana yang dimiliki oleh dinas jarang menjadi sebuah sumber kendala.
- c. Mendistribusikan: terdapat perbedaan antara pendistribusian KTP pemula dengan KTP hilang/rusak. Pendistribusian KTP pemula bergantung kepada waktu perekaman biometrik yang dilakukan pemohon. Ketika perekaman dilakukan sebelum pukul sembilan pagi, maka KTP akan langsung didistribusikan hari itu juga kepada pemohon. Namun, ketika perekaman dilakukan sesudah pukul Sembilan pagi, maka KTP akan didistribusikan keesokan harinya dengan alternatif diberikan surat keterangan perekaman. Berbeda dengan pembuatan KTP hilang/rusak yang pendistribusiannya akan langsung diserahkan pada hari itu juga. Selain itu, ketika terdapat kendala tidak terduga seperti kendala terkait jaringan dalam

pelaksanaan Program Kuningan Sinergi Integrasi Pelayanan Publik (SIPP), maka pendistribusian akan dilakukan oleh pihak kecamatan/desa tempat pelaksanaan.

Berdasarkan ketiga proses tersebut, terdapat perbedaan prosedur terkait KTP pemula dengan KTP hilang dan KTP rusak. Hal tersebut tercermin melalui lebih panjangnya prosedur yang perlu dilakukan oleh pemohon.

2. Proses *collaborative governance* dalam pembuatan KTP pada Program Kuningan Sinergi Integrasi Pelayanan Publik (SIPP) merupakan kegiatan yang terjadi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan dengan pihak lain, seperti masyarakat pemohon, pemerintah pusat, dan penyedia sarana penunjang pelayanan. Dalam hal ini, proses kolaborasi yang terjadi meliputi:

- a. Dialog Tatap Muka: dilakukan untuk memperkuat kolaborasi dan hubungan dengan pihak-pihak lainnya.. Dialog tatap muka yang dilakukan dengan para pemohon penting untuk dilakukan karena dapat memperkuat keaslian dan keabsahan data, serta memperjelas bagaimana mekanisme yang harus dipenuhi oleh para pemohon. Meskipun masih sering terjadi kendala, namun pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan tetap kooperatif dalam menyikapi kendala tersebut. Dialog tatap muka juga dilakukan dengan pihak pemerintah pusat dan internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan. Kegiatan ini dilakukan untuk berdiskusi mengenai kebutuhan dan rencana-

rencana di masa depan. Sementara itu, untuk dialog tatap muka antara instansi dengan pihak swasta penyedia jaringan dilakukan ketika awal pemasangan jaringan dan dialog tatap muka selanjutnya bersifat kondisional dengan pemicu adanya permasalahan terhadap jaringan yang tidak dapat diselesaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan. Alternatif melalui aplikasi WhatsApp menjadi pilihan lain ketika komunikasi tidak dapat dilakukan secara tatap muka.

- b. Membangun Kepercayaan: dilakukan sebagai bentuk komitmen dari kolaborasi yang terjalin. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan memberikan komitmennya melalui program satu jam pelayanan selesai dan teguh dalam menegaskan bahwa pelayanan publik yang diberikan tidak memungut biaya dari pemohon. Komitmen tersebut diperkuat dengan umpan balik dari para pemohon yang memastikan bahwa berkas persyaratan yang dibawa sudah lengkap. Selain itu, komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan dengan pihak swasta penyedia jaringan, yaitu PT Telkom Cirebon dilakukan melalui adanya sebuah MoU dalam kolaborasi sehingga jelas tujuannya.
- c. Pemahaman Bersama: dilakukan sebagai tolak ukur dari tercapainya tujuan dari kolaborasi yang dilakukan. Pemahaman bersama didapatkan melalui adanya kepercayaan dan komunikasi yang baik, untuk menyamakan pemahaman berada pada titik yang sama.

Pembuatan KTP merupakan kewenangan mutlak dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuningan dan menjadi dasar dari pelayanan dasar lainnya. Dalam Program Kuningan Sinergi Integrasi Pelayanan Publik (SIPP) pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan lintas sektor dan para instansi bisa saling terhubung serta tersinergi.

Teori *collaborative governance* dalam penelitian ini memberikan gambaran mengenai kerja sama antaraktor yang terlibat, khususnya dalam pembuatan KTP pada Program Kuningan SIPP. Selain itu, temuan di lapangan menunjukkan bahwa dialog tatap muka menjadi aspek yang mendasari kedua aspek lainnya, yaitu membangun kepercayaan dan pemahaman bersama sehingga hal ini selaras dengan pendapat kolaboratif menurut Ansell dan Gash (2007) yang menganggap bahwa komunikasi adalah hal yang sangat penting.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian terdapat beberapa kendala yang ditemukan, oleh karena itu terdapat beberapa saran atau rekomendasi yang dirumuskan untuk penelitian Proses *Collaborative Governance* dalam Pembuatan KTP pada Program Kuningan Sinergi Integrasi Pelayanan Publik (SIPP) Kabupaten Kuningan, meliputi:

1. Menambah fasilitas pelayanan berupa informasi dalam media cetak baik berupa poster maupun x-banner untuk memperjelas mekanisme dan

berbagai persyaratan yang perlu dilengkapi oleh pemohon. Hal ini dapat dilakukan dengan cara poster ditempelkan/dibubuhkan pada papan pengumuman atau x-banner yang dapat disimpan di lorong menuju aula pelayanan.

2. Mengadakan sosialisasi lebih masif terkait urgensi dari aplikasi Identitas Kependudukan Daerah (IKD) kepada masyarakat karena masih banyak yang tidak tahu dan bertanya mengenai pentingnya aplikasi ini.
3. Penyediaan fasilitas jaringan WiFi gratis bagi masyarakat pemohon khususnya untuk keperluan pengunduhan dan aktivasi aplikasi Identitas Kependudukan Daerah (IKD) yang memerlukan jaringan internet.
4. Membuat website resmi tersendiri untuk Program Kuningan Sinergi Integrasi Pelayanan Publik (SIPP). Hal ini dilakukan sebagai media informasi pelayanan tambahan bagi program ini, mengingat informasi mengenai program ini sangat sedikit dan sulit didapatkan.
5. Meningkatkan publikasi media online berupa artikel/berita mengenai Program Kuningan Sinergi Integrasi Pelayanan Publik agar masyarakat/khalayak umum dapat mengetahui lebih banyak mengenai informasi dari program ini.