

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis relasi kekuasaan dalam inovasi pelayanan publik Silondo Bermula yang berada di Kecamatan Sukmajaya Depok. Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan baik melalui proses wawancara dan studi pustaka serta analisis melalui teori relasi kekuasaan dari Steven Lukes, konsep jaringan global dan lokal, konsep inovasi pelayanan publik dan konsep E-Government, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan penting. Pertama, Silondo Bermula adalah bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital yang berhasil memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan, dimana masyarakat hanya perlu mengakses website atau aplikasi Depok Single Window untuk mengurus dokumen yang diperlukan. Dalam indikator E-Government yang dikemukakan oleh West, Silondo Bermula telah memenuhi indikator tersebut karena terdapat kebaruan, komponen pendukung dalam aplikasi, serta manfaat yang dirasakan masyarakat. Kehadiran layanan berbasis online membuat proses pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, mudah diakses, dan mengurangi kebutuhan masyarakat untuk datang langsung ke kantor pelayanan.

Kedua, penelitian ini menemukan adanya relasi kekuasaan antar aktor dalam proses pembentukan dan pelaksanaan Silondo Bermula. Aktor-aktor yang terlibat meliputi Disdukcapil Kota Depok, Bapperida Kota Depok, DPRD Kota Depok, Komisi A DPRD, Kecamatan Sukmajaya, serta masyarakat setempat. Dimana setiap aktor memiliki posisi dan peranan yang berbeda tetapi saling memengaruhi dalam proses kebijakan dan implementasi inovasi pelayanan publik tersebut. Ketiga, berdasarkan analisis teori tiga dimensi kekuasaan Steven Lukes, ditemukan bahwa pada dimensi pertama (decision making), kekuasaan paling dominan berada pada Disdukcapil dan DPRD karena mereka memiliki kewenangan dalam menentukan arah kebijakan, persetujuan program hingga pemberian legitimasi politik. Pada dimensi kedua (non decision making) terdapat Bapperida yang memiliki kuasa untuk menentukan inovasi tersebut dapat dibuat atau tidak dengan melihat program prioritas pemerintah. Kemudian Komisi A DPRD

berkuasa dalam hal mengontrol, mengawasi, serta menampung aspirasi masyarakat terkait pelaksanaan Silondo Bermula dan Kecamatan Sukmajaya yang dalam hal kekuasaan tidak memiliki wewenang dalam menentukan kebijakan, melainkan hanya sebagai pelaksana dari kebijakan tersebut. Sedangkan pada dimensi ketiga, Disdukcapil dan Kecamatan Sukmajaya berperan dalam membentuk pemahaman masyarakat mengenai pentingnya digitalisasi pelayanan publik melalui proses sosialisasi dan narasi modernisasi pelayanan publik berbasis digital. Masyarakat juga berada pada dimensi ini dikarenakan terbentuknya pikiran mereka akan pentingnya dan terbantunya mengurus dokumen melalui digital, meskipun pada kenyataannya masih terdapat keterbatasan perangkat dan masih kurangnya kesadaran dari masyarakat.

Keempat, dalam penelitian ditemukan adanya ketimpangan relasi kekuasaan antara Disdukcapil dan Kecamatan Sukmajaya. Meskipun layanan Silondo Bermula dilaksanakan di tingkat kecamatan, pihak kecamatan ternyata tidak memiliki kewenangan dalam proses perencanaan maupun pengambilan keputusan terkait inovasi tersebut, dikarenakan kecamatan hanya berperan sebagai fasilitator penyedia tempat dan sarana pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa kekuasaan dalam menentukan kebijakan masih terpusat pada aktor tingkat kota, khususnya Disdukcapil sebagai inisiator inovasi.

Kelima, penelitian ini juga menemukan bahwa Silondo Bermula tidak menggunakan alokasi APBD secara khusus dalam pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan sistem layanan masih menggunakan platform sederhana berbasis WhatsApp yang dianggap mampu memenuhi kebutuhan masyarakat tanpa biaya tambahan. Temuan ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik bisa berjalan tanpa menggunakan anggaran, dikarenakan adanya dinamika politik, prioritas pemerintah daerah, dan dukungan antar aktor yang memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam proses mendapatkan pelayanan publik. Penelitian ini juga berkontribusi pada kajian ilmu politik terkhusus pada relasi kekuasaan yang dimiliki oleh aktor-aktor yang memiliki pengaruh pada inovasi tingkat daerah yang merupakan implementasi dari E-Government.

Dengan demikian, dari penelitian ini melihat bahwa relasi kekuasaan yang terjadi dalam inovasi pelayanan publik terbentuk mulai dari pengambilan

keputusan, koordinasi, pengawasan, pemberian legitimasi politik dan upaya untuk membentuk pemahaman masyarakat akan pentingnya inovasi ini. Tidak hanya itu, adanya relasi kekuasaan juga menjadi faktor utama dari keberlangsungan Silondo Bermula di Kecamatan Sukmajaya yang berjalan tanpa menggunakan anggaran dari APBD pada implementasinya.

5.2 Saran

Penelitian ini memiliki saran yang dapat dijadikan evaluasi bagi pemerintah Kota Depok:

1. Bagi Disdukcapil Kota Depok, perlu dilakukan pengembangan sistem Silondo Bermula secara bertahap agar kualitas pelayanan dapat terus meningkat, terutama dalam mengatasi kendala teknis dan meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Disdukcapil Kota Depok juga perlu melakukan penguatan pada aspek keamanan dengan tujuan untuk menjaga keamanan data masyarakat supaya lebih aman dan tidak dapat diretas atau disalahgunakan oleh pihak ketiga dikarenakan hingga saat ini masih menggunakan Whatsapp dalam memberikan dokumen kepada masyarakat .
2. Bagi Bapperida, DPRD dan Komisi A diharapkan untuk terus mempertahankan pemberian dukungan politik untuk inovasi Silondo Bermula. Dukungan dapat berupa pengawasan dan evaluasi, selain itu perlu adanya kebijakan yang mampu menjamin keberlanjutan inovasi tersebut, peningkatan sumber daya manusia dalam mengelola pelayanan publik berbasis digital dan pengembangan sistem Silondo Bermula yang lebih agar kelak tidak terjadi kebocoran data milik masyarakat.
3. Bagi Kecamatan Sukmajaya, perlu diberikan ruang yang lebih besar dalam proses evaluasi maupun perumusan kebijakan terkait Silondo Bermula. Hal ini bertujuan agar kecamatan tidak hanya menjadi pelaksana teknis, tetapi juga dapat memberikan masukan berdasarkan kondisi masyarakat di wilayahnya.

4. Bagi masyarakat, diharapkan dapat lebih aktif dalam memberikan kritik, saran, dan evaluasi terhadap pelayanan publik digital agar inovasi yang dijalankan pemerintah dapat terus diperbaiki sesuai kebutuhan masyarakat.
5. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dikembangkan dengan melihat efektivitas pelayanan publik digital dari perspektif kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan, atau kesiapan sumber daya manusia dalam menghadapi transformasi digital di sektor pemerintahan.