

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Transformasi pelayanan publik melalui Identitas Kependudukan (IKD) oleh Disdukcapil Jakarta Pusat sudah cukup baik dan menunjukkan berbagai hasil positif dan tantangan yang perlu diperhatikan. Dari sisi keberhasilan, IKD telah berhasil mencerminkan prinsip-prinsip *New Public Service*, seperti melayani masyarakat dengan baik, memprioritaskan kepentingan masyarakat, dan menghargai warga negara lebih dari sekadar pelanggan. Upaya transformasi tersebut juga dilakukan seperti sosialisasi jemput bola, penguatan infrastruktur digital, dan pendampingan langsung mencerminkan pada komitmen terhadap inklusi, keadilan, efisiensi pelayanan dan penerapan teknologi untuk mempermudah layanan mendapat respons positif dari masyarakat, terutama dalam hal efisiensi dan kenyamanan. Selain itu, pelayanan yang ramah, profesional, dan terorganisasi dengan baik meningkatkan kepuasan masyarakat serta menunjukkan adaptasi yang baik terhadap kebutuhan di era digital.

Tetapi, masih terdapat tantangan kesulitan seperti terbatasnya akses teknologi, keamanan data, integrasi dokumen fisik dengan sistem digital yang memerlukan penguatan lebih lanjut dan kurang nya instansi – instansi swasta atau pemerintahan yang belum bekerjasama dengan IKD ini, dan itu yang menjadi kendala atau tantangan dalam transformasi IKD ini, karena dukcapil pun tidak bisa berdiri sendiri, jadi pihak dukcapil pun masih perlu bantuan instansi lain baik swasta maupun pemerintahan dengan bekerjasama atau mensyaratkan IKD ini dalam pelayanan mereka, dengan begitu maka IKD ini akan lebih terasa pemanfaatannya.

Secara keseluruhan, meskipun penerapan IKD menunjukkan banyak kemajuan, upaya berkelanjutan diperlukan untuk mengatasi kendala tersebut. Penguatan infrastruktur, peningkatan literasi digital, kolaborasi lintas instansi, sosialisasi lebih mendalam dan jaminan keamanan data menjadi langkah selanjutnya untuk memastikan bahwa transformasi ini tidak hanya memenuhi

kebutuhan administratif tetapi juga memberikan manfaat nyata bagi seluruh masyarakat. IKD telah menjadi langkah strategis dalam transformasi pelayanan publik berbasis digital yang partisipatif, responsif, dan berorientasi pada kebermanfaatan nyata bagi masyarakat, sekaligus menjadi model yang potensial untuk diadopsi secara lebih luas.

5.2 Saran

Sesuai dengan kesimpulan di atas, peneliti dapat memberikan beberapa saran kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan laporan hasil penelitian ini, sebagai berikut:

5.2.1 Saran Praktis

1. Perlunya sosialisasi yang lebih intensif dan dilakukan di tingkat RW dan instansi – instansi lain sehubungan dengan adanya transformasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) terutama di wilayah yang masyarakatnya kurang familiar dengan teknologi.
2. Jaminan Keamanan dari Aplikasi IKD sangat diperlukan penguatan sistem keamanan aplikasi IKD, termasuk audit keamanan berkala dan pengawasan ketat terhadap potensi penyalahgunaan dan kebocoran data. Keterbukaan terhadap pengelolaan data juga harus ditingkatkan untuk memperkuat kepercayaan masyarakat.
3. Pihak Kemendagri perlu memperluas kolaborasi dengan lembaga pemerintah maupun swasta untuk menerima dan memanfaatkan IKD sebagai dokumen resmi. Ini akan meningkatkan manfaat IKD dan mempercepat penerimaannya oleh masyarakat.
4. Pihak Kemendagri dapat mengembangkan sistem yang memungkinkan integrasi penuh dokumen fisik seperti surat pindah, sehingga masyarakat tidak lagi harus melalui proses manual. Ini akan memberikan kemudahan lebih dalam pelayanan dan mempercepat transformasi digital.

5.2.2 Saran Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan untuk memahami lebih dalam tentang layanan dalam proses penerbitan KTP digital melalui platform IKD.
2. Untuk peneliti selanjutnya, dapat disarankan agar menggali lebih dalam terkait berbagai sumber dan referensi yang akan digunakan dalam penelitian selanjutnya, khususnya mengenai aplikasi Identitas Kependudukan Digital.

