

BAB V PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari uraian hasil pembahasan, adapun dalam penelitian ini penulis menggunakan salah satu dimensi teori yaitu ukuran kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry yang dinamakan dimensi SERVQUAL (*service quality*) yakni terlihat (*tangible*), keandalan (*reliability*), tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Meskipun pelayanan secara umum berjalan cukup baik, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan. Dalam dimensi berwujud (*tangible*) ditemukan bahwa lingkungan pelayanan sudah cukup nyaman, namun masih ada ruang untuk peningkatan dalam hal penyediaan fasilitas pendukung yang lebih memadai. Keberadaan teknologi yang mendukung juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dalam dimensi keandalan (*reliability*) ditemukan bahwa terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan internet dan rendahnya tingkat pemahaman teknologi di kalangan masyarakat menjadi hambatan dalam aktivasi IKD.

Dimensi ketanggapan (*responsiveness*) menunjukkan bahwa petugas pelayanan telah berusaha untuk merespons kendala yang dihadapi masyarakat dengan cepat dan tepat. Selain itu, petugas juga aktif memberikan bimbingan teknis kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam penggunaan aplikasi. Dalam dimensi jaminan (*assurance*), ditemukan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui informasi mengenai IKD dan manfaatnya secara menyeluruh. Minimnya sosialisasi menyebabkan rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam program ini. Selain itu, kekhawatiran masyarakat terkait keamanan data pribadi menjadi faktor yang menghambat adopsi IKD. Banyak warga yang merasa ragu akan perlindungan data mereka dan khawatir akan potensi kebocoran informasi pribadi.

Dimensi empati (*empathy*) menunjukkan hasil yang cukup baik dalam penelitian ini. Masyarakat merasa bahwa petugas memberikan pelayanan dengan ramah, sabar, dan profesional. Tidak ditemukan adanya keluhan berarti oleh petugas.

Secara keseluruhan, disimpulkan bahwa meskipun pelayanan aktivasi IKD di Jakarta Selatan sudah cukup baik, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diselesaikan, terutama terkait kendala teknis dan edukasi masyarakat mengenai IKD. Untuk mencapai pelayanan yang lebih optimal, diperlukan strategi yang lebih terstruktur dalam hal peningkatan infrastruktur digital, edukasi masyarakat, serta peningkatan transparansi keamanan data. Dengan adanya perbaikan dalam aspek-aspek tersebut, diharapkan tingkat adopsi IKD oleh masyarakat dapat meningkat, sehingga tujuan pemerintah dalam digitalisasi administrasi kependudukan dapat tercapai secara lebih efektif.

Sebagai rekomendasi, penelitian ini menyarankan agar pihak Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan meningkatkan upaya sosialisasi IKD melalui berbagai media, termasuk media sosial dan kampanye langsung di lapangan. Selain itu, pelatihan khusus bagi masyarakat yang kurang paham teknologi dapat membantu meningkatkan pemahaman dan keterampilan mereka dalam menggunakan layanan digital. Dengan adanya peningkatan berkelanjutan dalam kualitas pelayanan, diharapkan program IKD dapat berjalan lebih optimal dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan efisiensi administrasi kependudukan, tetapi juga mendorong transformasi digital yang lebih inklusif dan berkelanjutan di Indonesia

1.2 Saran

1.2.1 Saran Teoritis

1. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar beberapa sumber dan referensi yang akan digunakan dalam penelitian dipelajari secara menyeluruh. Selain itu, disarankan dapat mempertimbangkan pendekatan *mixed methods* agar dapat mengukur lebih akurat

tingkat kepuasan masyarakat serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kendala dalam pelayanan digital kemudian melakukan kajian yang lebih mendalam mengenai hubungan antara literasi digital masyarakat dengan penerimaan dan penggunaan layanan digital pemerintah serta dapat memperluas cakupan dengan melakukan studi perbandingan antara pelayanan aktivasi IKD di Jakarta Selatan dengan daerah lain, baik di tingkat nasional maupun internasional.

2. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan dapat lebih berfokus pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan digital kependudukan, dengan mengukur faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan, seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, dan keamanan data pribadi. Selain itu juga dapat berfokus pada evaluasi kesiapan infrastruktur digital yang mendukung layanan kependudukan berbasis elektronik, baik dari aspek ketersediaan jaringan, integrasi sistem, maupun dukungan teknologi lainnya.

1.2.2 Saran Praktis

1. Penyediaan fasilitas pendukung untuk proses aktivasi IKD, dimana mengingat kendala jaringan internet sering menjadi hambatan dalam proses aktivasi, pemerintah perlu menyediakan fasilitas seperti akses Wi-Fi di kantor pelayanan Dukcapil, kecamatan, dan kelurahan.
2. Meningkatkan sosialisasi dan edukasi masyarakat, dimana perlu memperluas jangkauan sosialisasi mengenai IKD, baik melalui media sosial, website resmi, maupun melalui kegiatan tatap muka seperti penyuluhan di kelurahan dan kecamatan.
3. Peningkatan sistem keamanan data dan transparansi informasi, dimana perlu diatasi dengan peningkatan sistem keamanan berbasis enkripsi yang lebih kuat serta memperjelas kebijakan

perlindungan data pengguna. Pemerintah harus secara transparan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai langkah-langkah yang dilakukan untuk menjaga keamanan data.

4. Peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pelayanan digital, dimana petugas pelayanan harus dibekali dengan pelatihan yang lebih intensif dalam menangani kendala teknis serta memberikan layanan yang lebih responsif terhadap keluhan masyarakat.

5. Evaluasi dan monitoring berkala terhadap layanan IKD, dimana Pemerintah perlu melakukan evaluasi rutin terhadap layanan aktivasi IKD dengan mengumpulkan umpan balik dari masyarakat. Survei kepuasan pengguna dapat menjadi alat untuk mengetahui aspek layanan mana yang perlu diperbaiki dan bagaimana masyarakat menilai kualitas pelayanan yang diberikan.

