

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pada layanan aktivasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Depok dinyatakan berkualitas. Dari kelima dimensi yang telah digunakan, dapat diketahui bahwasannya kelima dimensi tersebut telah diselenggarakan secara berkualitas didalam penyelenggaraan pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan guna dalam mendukung tercapai target pemerintah sebesar 25% dari total jumlah pengguna KTP-el. Argumentasinya ialah pada dimensi tangible sudah cukup baik dalam ketersediaan fasilitas dalam pelaksanaan aktivasi IKD kepada masyarakat Kota Depok dan fasilitas tersebut dapat mempercepat dalam aspek penerimaan layanan kepada masyarakat. Selanjutnya pada indikator reliability diketahui bahwasannya kemampuan aparatur dalam pemberian pelayanannya sudah cukup baik, masyarakat dalam hal ini mendapatkan adanya suatu kejelasan dalam kepemilikan IKD. Dalam artiannya adanya kesesuaian antara standar yang ditetapkan dengan pelayanan aktivasi yang telah terselenggara.

Selanjutnya ialah indikator responsiveness diketahui bahwasannya penyelenggaraan layanan aktivasi IKD ini telah terselenggara secara berkualitas dengan ditunjukan adanya kecepatan pelayanan yang

diterima oleh masyarakat dalam kepemilikan serta proses aktivasi IKD. Selanjutnya ialah indikator assurance (jaminan), upaya membangun kepercayaan masyarakat yang dilakukan Disdukcapil Kota Depok terhadap pelaksanaan aktivasi IKD sudah cukup baik. Masyarakat dalam

hal ini sudah mulai banyak tertarik pada layanan aktivasi IKD, meskipun belum sepenuhnya dapat mencapai target yaitu sebesar 25%. Dan indikator terakhir ialah empathy, diketahui bahwa pada indikator ini para petugas pelayanan aktivasi IKD telah melayani masyarakat dengan sangat baik dengan memberikan kenyamanan kepada setiap masyarakat.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan tersebut dapat diketahui bahwasannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah secara berkualitas didalam penyelenggaraan pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital kepada setiap masyarakat Kota Depok. Namun dalam hal ini, Disdukcapil Kota Depok masih belum dapat untuk mencapai target yang telah ditetapkan yang dimana target tersebut sebesar 25%. Adapun data pada bulan Januari menunjukkan jumlah capaian aktivasi IKD di Kota Depok ialah sebesar 35.857 penduduk pengaktivasi IKD. Atau dalam hal ini, Disdukcapil Kota Depok baru mencapai sebesar 2,5% dari total masyarakat Kota Depok pemilik KTP-el. Maka dari itu, perlu adanya agenda sosialisasi lebih guna dapat memperkenalkan IKD kepada setiap masyarakat serta sebagai upaya meningkatkan minat masyarakat terhadap aktivasi IKD.

5.2. Saran

Berdasarkan pada kesimpulan yang telah tertera diatas, maka terdapat beberapa saran yang peneliti berikan terkait dengan pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Depok. Saran tersebut diantaranya ialah:

5.2.1. Saran Teoritis

1. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk dapat melakukan kajian secara mendalam dengan melalui berbagi sumber dan refrensi yang nantinya dipergunakan dalam melakukan penelitian, khususnya yang berkaitan dengan aplikasi Identitas Kependuduk Digital di Kota Depok.
2. Bagi peneliti berikutnya, sebaiknya untuk dapat melakukan penelitian dengan secara spesifik dan mendalam terkait dengan Pelayanan Aktivasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Depok.
3. Hasil penelitian ini hanya terfokus pada penyelenggaraan pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Depok yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok. Sehingga dalam hal ini disarankan untuk dapat menggali penelitian mengenai penerapan dari aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Depok.

5.2.2. Saran Praktis

1. Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok sebagai penyelenggara pelayanan aktivasi di lingkup Kabupaten/Kota agar dapat memperhatikan kembali

beberapa point yang harus dibenahi khususnya pada papan informasi ataupun pamflet informasi dalam pelaksanaan pelayanan aktivasi aplikasi Identitas Kependudukan Digita di Kota Depok.

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok untuk menggiatkan agenda sosialisasi secara langsung kepada masyarakat di setiap kecamatan ataupun kelurahan di Kota Depok guna dapat meningkatkan minat partisipasi masyarakat pada Identitas Kependudukan Digital.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Depok disarankan untuk terus melakukan koordinasi dengan berbagai instansi ataupun lembaga di lingkup Kota Depok guna dapat memaksimalkan penggunaan Identitas Kependudukan Digital.

