

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kecamatan Cikarang Pusat, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan publik terhadap penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih belum sepenuhnya terbentuk secara kuat. Meskipun pemerintah telah mengupayakan berbagai langkah, seperti sosialisasi dan pelayanan langsung kepada masyarakat, tingkat penerimaan terhadap aplikasi IKD masih terhambat oleh berbagai faktor, terutama keterbatasan pemahaman, akses digital, dan kesiapan teknis aparatur.

Melalui lima indikator kepercayaan publik menurut Agus Dwiyanto (2006), ditemukan bahwa komitmen pemerintah belum sepenuhnya kredibel di mata masyarakat, karena sosialisasi masih terbatas dan tidak merata. Selain itu, aspek baik hati dan kejujuran dalam pelayanan juga belum maksimal, ditandai dengan kurangnya empati dari beberapa petugas dan minimnya transparansi informasi terkait keamanan data pribadi. Kompetensi petugas yang belum merata serta ketimpangan akses layanan di daerah tertentu juga menjadi hambatan dalam mewujudkan kepercayaan yang menyeluruh.

Secara umum, implementasi aplikasi IKD sudah berada pada jalur yang tepat sebagai bagian dari digitalisasi layanan publik. Namun, untuk membangun kepercayaan masyarakat secara berkelanjutan, pemerintah perlu memperkuat komunikasi publik, meningkatkan kapasitas aparatur, serta memastikan layanan yang adil dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat. Kepercayaan publik hanya dapat tumbuh jika inovasi digital dibarengi dengan pendekatan yang manusiawi dan partisipatif.

5.2 Saran

Untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap penerapan aplikasi IKD, disarankan agar organisasi penyelenggara, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta Pemerintah Kecamatan Cikarang Pusat, melakukan penguatan dalam aspek sosialisasi, pelatihan teknis bagi aparatur, serta peningkatan sarana dan prasarana digital. Pemerintah juga perlu memperluas layanan jemput bola ke wilayah yang sulit dijangkau dan menyediakan bantuan teknis bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital. Selain itu, transparansi informasi mengenai keamanan data pribadi serta komitmen pelayanan yang berkelanjutan harus dijaga agar publik merasa aman dan percaya terhadap layanan digital yang diberikan.

Bagi masyarakat, perlu adanya peningkatan kesadaran dan keterlibatan aktif dalam memanfaatkan aplikasi IKD secara mandiri, serta bersedia memberikan umpan balik yang konstruktif demi perbaikan layanan. Dalam ranah akademik, penelitian ini dapat menjadi dasar untuk kajian lanjutan mengenai transformasi digital dalam pelayanan publik, khususnya dalam aspek trust-building. Akademisi diharapkan dapat mengembangkan indikator kepercayaan yang lebih relevan dengan konteks digital serta mendorong penelitian interdisipliner antara teknologi informasi dan administrasi publik guna memperkuat fondasi pelayanan publik berbasis digital di masa mendatang.