

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada penjelasan sebelumnya dan menjawab rumusan masalah maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi *E-Government* melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Suku Dinas Dukcapil Jakarta Selatan

Secara umum, implementasi *e-Government* melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Suku Dinas Dukcapil Jakarta Selatan telah berjalan dengan baik. Hal ini ditandai dengan adanya dukungan penuh dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, kesiapan sumber daya yang relatif memadai, serta manfaat nyata yang mulai dirasakan baik oleh pemerintah maupun masyarakat. Namun, dalam praktiknya masih terdapat beberapa catatan penting yang perlu menjadi perhatian:

- a. Elemen *Support*

Program IKD mendapat dukungan penuh dari pemerintah pusat maupun daerah, baik dalam kepemimpinan maupun alokasi sumber daya. Namun, regulasi yang ada masih terbatas pada Permendagri No. 72 Tahun 2022 sehingga diperlukan landasan hukum lebih kuat berupa Peraturan Presiden agar pemanfaatannya lebih luas di seluruh lembaga. Sosialisasi sudah berjalan melalui media sosial dan jemput bola ke sekolah, namun belum optimal menjangkau kelompok usia kerja.

- b. Elemen *Capacity*

Aspek finansial dan SDM relatif memadai, walaupun di Sudin tidak ada pos anggaran khusus. Infrastruktur dasar sudah tersedia, tetapi kendala jaringan dan gangguan aplikasi masih sering terjadi di lapangan, yang berdampak pada kepuasan masyarakat.

- c. Elemen *Value*

IKD memberikan manfaat strategis bagi pemerintah dalam mendukung Satu Data Indonesia dan sebagai alternatif ketika blanko KTP-el terbatas. Bagi

sebagian masyarakat, IKD mempermudah akses layanan karena dapat menggantikan fungsi KTP fisik secara sah dan praktis. Namun, di sisi lain masih terdapat kelompok masyarakat yang belum merasakan perbedaan signifikan antara penggunaan KTP fisik dan IKD. Hal ini membuat mereka tidak melihat urgensi untuk beralih, sehingga tingkat aktivasi IKD belum merata di seluruh lapisan masyarakat.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi IKD

Adapun faktor pendukung implementasi IKD adalah sinergi pemerintah pusat dan daerah serta kompetensi pegawai Sudin yang menguasai teknologi. Sedangkan faktor penghambat meliputi belum optimalnya pemanfaatan IKD oleh lembaga pengguna, rendahnya urgensi yang dirasakan masyarakat, serta isu keamanan data akibat maraknya penipuan dan peredaran informasi palsu terkait IKD.

Implementasi *e-Government* melalui program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Suku Dinas Dukcapil Jakarta Selatan pada dasarnya telah berjalan dengan dukungan kebijakan, ketersediaan sumber daya, serta memberi nilai strategis bagi pemerintah, namun temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat belum merasakan urgensi untuk beralih dari KTP fisik ke IKD. Kondisi ini menjelaskan fenomena rendahnya capaian aktivasi IKD di Kota Jakarta Selatan, meskipun wilayah ini memiliki potensi tinggi dari sisi pembangunan manusia, ekonomi dan infrastruktur. Dengan demikian, persoalan utama bukan pada dukungan maupun kapasitas organisasi, melainkan pada bagaimana manfaat IKD dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Oleh karena itu, penguatan regulasi, peningkatan keandalan sistem, keterlibatan lembaga pelayanan publik lain dan sosialisasi yang lebih tepat sasaran, khususnya bagi kelompok usia produktif, menjadi kunci untuk meningkatkan adopsi *e-government* melalui aplikasi IKD di masyarakat Kota Jakarta Selatan.

5.2 Implikasi Teori

Berdasarkan hasil penelitian tentang Analisis *E-Government* Program Identitas Kependudukan Digital Dalam Percepatan Transformasi Digital (Studi Pada Suku Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan) dengan rujukan

teori hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government dalam Indrajit (2006), terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh sungguh dalam implementasi e-Government. Ketiga elemen sukses tersebut adalah: *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Adapun implikasi hasil penelitian dari temuan ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menegaskan bahwa dukungan politik dan regulasi menjadi faktor utama keberhasilan *e-Government*. Dukungan dari Menteri Dalam Negeri dan Gubernur DKI Jakarta terbukti mendorong percepatan aktivasi IKD. Namun, temuan di lapangan menunjukkan bahwa dukungan regulasi belum cukup kuat karena masih terbatas pada Permendagri No. 72 Tahun 2022. Hal ini menandakan bahwa konsep *support* dalam teori *e-Government* perlu dipahami tidak hanya sebagai adanya dukungan kebijakan, tetapi juga sebagai legitimasi hukum yang kokoh. Tanpa dasar hukum pada level yang lebih tinggi, seperti Peraturan Presiden, implementasi berisiko tidak konsisten dan kurang diterima oleh lembaga pengguna di tingkat operasional. Selain itu, sosialisasi yang dilakukan Sudin Dukcapil meskipun aktif melalui media sosial dan jemput bola, masih kurang menyasar kelompok usia kerja yang merupakan pengguna utama pelayanan publik. Ini menunjukkan bahwa *support* juga perlu dilihat dari efektivitas strategi komunikasi dan segmentasi masyarakat.
2. Penelitian ini mendukung teori bahwa anggaran, SDM, dan infrastruktur merupakan elemen penting. Baik Ditjen Dukcapil maupun Sudin Jakarta Selatan relatif memiliki dukungan finansial dan pegawai yang cukup kompeten. Namun, kenyataannya di lapangan masih sering terjadi gangguan aplikasi dan jaringan ketika pelayanan berlangsung, khususnya saat kegiatan jemput bola dengan volume masyarakat yang besar. Hal ini mengimplikasikan bahwa teori *capacity* tidak cukup hanya menekankan ketersediaan sumber daya (*availability*), tetapi juga harus memperhatikan keandalan (*reliability*) dari sistem yang digunakan. Dengan demikian, kapasitas dalam implementasi e-Government tidak hanya soal ada atau tidaknya sumber daya, melainkan juga sejauh mana sistem tersebut mampu bekerja dengan stabil dan adaptif terhadap kondisi di lapangan.

3. Penelitian ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara manfaat yang dirasakan pemerintah dan masyarakat. Bagi pemerintah, IKD sangat strategis karena mendukung program Satu Data Indonesia, membantu menjaga kelancaran pelayanan ketika blanko KTP-el terbatas, serta menjadi pondasi menuju integrasi layanan lintas sektor. Namun, sebagian masyarakat belum merasakan manfaat signifikan dari peralihan KTP fisik ke IKD, sehingga tidak muncul rasa urgensi untuk menggunakannya. Kondisi ini menunjukkan bahwa konsep *value* dalam teori *e-Government* perlu memperhatikan persepsi pengguna, kepercayaan terhadap keamanan data, dan pengalaman langsung yang dirasakan masyarakat. Tanpa adanya *perceived value* dari sisi warga, keberhasilan *e-Government* sulit dicapai meskipun pemerintah sudah merancang manfaat jangka panjangnya.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil analisis pembahasan dan kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan untuk melengkapi hasil penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Instansi
 - a. Pemerintah pusat diharapkan segera menetapkan Peraturan Presiden sebagai dasar hukum yang lebih kuat bagi implementasi IKD. Dengan adanya landasan hukum yang lebih tinggi, IKD dapat diakui sebagai identitas digital resmi yang wajib diterima oleh seluruh lembaga pelayanan publik.
 - b. Sudin Dukcapil Kota Jakarta Selatan perlu memperluas strategi sosialisasi tidak hanya ke sekolah-sekolah, tetapi juga ke kelompok usia kerja, perkantoran, dan komunitas masyarakat umum. Hal ini penting karena kelompok usia produktif merupakan pengguna utama layanan publik.
 - c. Ditjen Dukcapil sebagai pengembang perlu meningkatkan reliabilitas aplikasi IKD agar lebih stabil, khususnya saat digunakan dalam pelayanan jemput bola dengan volume peserta besar. Selain itu, penguatan jaringan internet di titik-titik pelayanan publik perlu menjadi perhatian.

- d. Mengantisipasi maraknya penipuan dan informasi palsu terkait IKD, pemerintah perlu lebih cepat dan tegas dalam meluruskan *hoax* serta memberikan edukasi keamanan data kepada masyarakat. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan publik terhadap program IKD.
2. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya dapat memperluas kajian dengan melibatkan lebih banyak lembaga pengguna layanan publik, sehingga dapat memberikan gambaran lebih komprehensif mengenai tingkat pemanfaatan IKD lintas sektor. Selain itu, penelitian lanjutan juga dapat memperdalam kajian mengenai faktor kepercayaan masyarakat, literasi digital, serta aspek keamanan data yang semakin relevan dalam pengembangan *e-Government*.

