

BAB VI

KESIMPULAN & SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Keberhasilan Program

Keberhasilan program dalam penelitian ini dilihat dari pelaksanaan program pelayanan identitas kependudukan digital di Disdukcapil belum efektif hal ini karena pelaksanaan kegiatan sosialisasi dan aktivasi program belum merata. Disdukcapil sudah menerapkan program di instansi pemerintah daerah Kota Bandung, namun untuk instansi non pemerintah dan masyarakat secara keseluruhan belum terealisasikan. Serta masih terjadinya kendala dalam menggunakan layanan identitas kependudukan digital.

2. Keberhasilan Sasaran

Capaian sasaran program pelayanan identitas kependudukan digital kepada masyarakat Kota Bandung belum tercapai. Hal ini dilihat dari capaian penggunaan identitas kependudukan digital masyarakat Kota Bandung dalam satu tahun dengan target seharusnya 25% dari masyarakat sudah melakukan perekaman dan memiliki KTP-el memiliki identitas kependudukan digital tetapi berdasarkan data capaian dibuktikan hanya 9,10% masyarakat Kota Bandung yang memiliki identitas kependudukan digital.

3. Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan pengguna terhadap program pelayanan identitas kependudukan digital belum memberikan kemudahan dalam akses data kependudukan dan mempercepat transaksi pelayanan pada saat menggunakan pelayanan publik

ataupun privat. Adanya kemudahan dalam pembuatan identitas kependudukan digital dengan prosedur yang mudah dan cepat, namun adanya hambatan pada aplikasi yaitu masyarakat mengalami error (Qr code) pada saat akses dokumen kependudukan.

4. Tingkat Input dan Output

Dalam komponen tingkat input dan output belum dikatakan efektif karena output program pelayanan identitas kependudukan digital masih rendah. Hal ini dibuktikan oleh masyarakat dalam menggunakan layanan di Disdukcapil masih menggunakan dokumen kependudukan fisik seperti membawa E-KTP dan Kartu Keluarga dibandingkan dengan penggunaan identitas kependudukan digital dalam menggunakan layanan.

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Komponen pencapaian tujuan secara menyeluruh dalam program pelayanan identitas kependudukan digital di Disdukcapil Kota Bandung dikatakan belum mencapai tujuan secara keseluruhan. Hal ini dibuktikan oleh data pengguna identitas kependudukan digital, masih banyak masyarakat Kota Bandung yang belum beralih dari KTP fisik menjadi KTP Digital. Kemudian dalam mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital pun belum tercapai. Hal ini dibuktikan dengan manfaat penggunaan identitas kependudukan digital masih terbatas, karena belum dapat digunakan di setiap pelayanan publik atau privat di Kota Bandung.

Dilihat pada indikator efektivitas diatas, menunjukkan bahwa efektivitas program pelayanan identitas kependudukan digital di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Bandung **rendah** karena program pelayanan identitas kependudukan digital belum mencapai tujuan yang ditetapkan yaitu untuk mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi digitalisasi kependudukan, meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi penduduk, mempermudah akses data kependudukan dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital.

6.2 Saran

Program pelayanan identitas kependudukan digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung belum berjalan dengan baik. Pada praktiknya masih menghadapi tantangan yang terjadi dalam pelaksanaan, oleh karena itu penulis mencoba memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas program layanan ini, yaitu sebagai berikut:

1. Dalam mencapai keberhasilan program, Disdukcapil perlu untuk dapat terus memperbarui sistem dari aplikasi tersebut. Hal ini dapat dengan cara menyajikan menu pengaduan dalam identitas kependudukan digital agar dapat menerima informasi terbaru mengenai keluhan masyarakat dalam penggunaan program.
2. Dalam mencapai keberhasilan sasaran, Disdukcapil Kota Bandung perlu meningkatkan sosialisasi yang mendalam agar masyarakat mengetahui dan pemahaman program identitas kependudukan digital, karena program ini

tergolong baru, maka dari itu kedepannya dapat menekankan kegiatan sosialisasi program secara menyeluruh.

3. Dalam meningkatkan kepuasan pengguna, Disdukcapil perlu meningkatkan akses penggunaan identitas kependudukan digital di setiap pelayanan publik dan privat di wilayah Kota Bandung dengan cara menerapkan kerjasama dan kolaborasi dengan instansi terkait untuk menerapkan sistem akses data kependudukan melalui identitas kependudukan digital.
4. Dalam meningkatkan output pengguna identitas kependudukan digital dalam pelayanan, Disdukcapil dapat lebih mendorong masyarakat untuk menggunakan identitas kependudukan digital saat masyarakat sedang menggunakan transaksi layanan sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat ketika menggunakan identitas kependudukan digital.
5. Dalam mencapai tujuan keseluruhan, Disdukcapil perlu meningkatkan mendorong masyarakat untuk menggunakan identitas kependudukan digital salah satunya dengan adanya kebijakan bahwa setiap layanan diutamakan menggunakan data kependudukan digital. Kemudian meningkatkan kualitas pada pelayanan identitas kependudukan digital.

REFERENCE

Buku, Jurnal, dan Skripsi:

Afrizal. *Metode Penelitian Kualitatif “Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2014.

Campbell J.P. *Riset Dalam Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga, 1987.

Cardea, Ventic. “Efektivitas Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Dalam Pengurusan Dokumen Kepegawaian Pada Kantor Regional XII BKN Pekanbaru.” UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU, 2021.

Carl, B. M. *Organization for Economic Cooperation and Development (OECD): Members. In Trade and the Developing World in the 21st Century*. Brill Nijhoff, 2001.

Gibson. *Organizations*. Texas: Publikasi Bisnis. Inc., 1994.

Hardiyansyah, H. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Gava Media, 2018.

Indrayani, Eni Zahrotin. “Efektivitas Program Pengolahan Administrasi Desa Secara Elektronik (PADE) Di Desa Mantup Kecamatan Mantup Kabupaten Lamongan.” *Publika* 5, no. 1 (2017).

James, Campbell. *Produktivitas Di Organisasi*, 1990.

Kotler. *Manajemen Pemasaran (Edisi 13 Jilid 1)*. Erlangga. Vol. 4. Jakarta: Erlangga, 2009.

Lukman Sampara, *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press, 1999.

Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2019.

May, Inгла Pamela Aulia, Eva Hany Fanida. “Analisis Efektivitas Aplikasi Wargaku Surabaya Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Kota Surabaya.” *Publika* (2023): 1553–1568.

McKevitt, David. *Managing Core Public Service*. Oxford: Blackwell, 1998.

Sampara, Lukman. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press, 1999.

Silalahi, Ulber. *Metode Penelitian Sosial*. PT Refika Aditama, 2010.

Sitorus, Monang. *Manajemen Pelayanan Publik*. Unpad Press, 2009.

Sopha, Julia. *Efektivitas Program Bantuan Operasional Sekolah*, 2010.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Cetakan ke. Bandung: ALFABETA CV, 2022.

Sulistyo, Prayogi Dwi. “Sistem Pengamanan KTP Digital Berlapis.” Accessed March 10, 2023. <https://www.kompas.id/baca/polhuk/2022/01/14/dukcapil-tegaskan-ktp-digital-aman-digunakan>.

Zuhdi, Muhammad Hafizh. “EFEKTIVITAS APLIKASI SAMPEAN (SISTEM APLIKASI MOBILE KEPEGAWAIAN) DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KOTA CIREBON.” Institut Pemerintahan Dalam Negeri, 2022.

Website:

Disdukcapil. “STRUKTUR ORGANISASI.” <https://Disdukcapil.Bandung.Go.Id>. Last modified 2023. <https://disdukcapil.bandung.go.id/struktur-organisasi>.

Noviandy, Peter. "Manfaat, Kelebihan, Serta Keuntungan KTP Digital.Id." *Disdubcapil.Bontangkota.Go.Id.* Last modified 2022. Accessed March 8, 2023.
<https://disdubcapil.bontangkota.go.id/component/content/?view=article&id=552&catid=82&Itemid=464>.

Portal Jabar. "Layanan Administrasi Kependudukan Kota Bandung Siap Go Digital." *Jabarprov.Go.Id.* Last modified 2022. Accessed March 8, 2023.
<https://jabarprov.go.id/berita/layanan-administrasi-kependudukan-kota-bandung-siap-go-digital-6352>.

Pratiwi, Dandy Bayu Bramasta dan Inten Esti. "Mulai Diterapkan Bertahap, KTP Digital Bisa Diunduh Di PlayStore." *Kompas.Com.* Last modified 2022. Accessed March 7, 2023.
https://www.kompas.com/tren/read/2022/09/15/183000965/mulai-diterapkan-bertahap-ktp-digital-bisa-diunduh-di-playstore?page=all#google_vignette.

Sophian, A. "Dihapus Bertahap, Blangko e-KTP Diganti Jadi KTP Digital." Accessed March 7, 2023.
<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230212144643-37-413086/dihapus-bertahap-blangko-e-ktp-diganti-jadi-ktp-digital>.

Undang-undang:

Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 72 Tahun 2022 Tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blanko KTP-

El, Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

PP No 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.