

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan peneliti mengenai Transformasi Digital Pemerintah Kota Surabaya (Studi Kasus Identitas KTP Digital) dengan menggunakan teori strategi imperatif transformasi digital dari Verhoef (2021) sebagai berikut:

1. Sumber Daya Digital

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah mewujudkan indikator sumberdaya digital namun masih terdapat hambatan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memiliki Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang terhubung ke pusat untuk menjaga keamanan data, namun integrasi ini membutuhkan penyesuaian aset digital dan perbaikan infrastruktur jaringan. Aplikasi KTP digital dinilai sederhana oleh masyarakat, tetapi sering mengalami masalah seperti gagal login dan kurangnya fitur. Untuk mengatasi hal ini, perlu pengembangan lebih lanjut dengan penambahan fitur tambahan. Meskipun telah ada sosialisasi dari petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta cukup jumlah petugas aktivasi, masih terjadi antrian panjang sehingga dibutuhkan peningkatan jumlah petugas aktivasi dan mengoptimalkan proses aktivasi. Serta masih kurangnya pemahaman masyarakat tentang pentingnya aktivasi KTP digital.

2. Struktur Organisasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah mewujudkan indikator struktur organisasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Surabaya memiliki struktur organisasi yang jelas dan sesuai dengan kebutuhan serta tidak membutuhkan penambahan bidang baru khusus KTP Digital dikarenakan terdapat bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (PDIP) yang berfokus pada inovasi pelayanan yang juga memiliki tugas sebagai frontliner dalam mengaktifkan KTP Digital.

3. Strategi Pertumbuhan Digital

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah mewujudkan indikator strategi pertumbuhan digital namun masih terdapat hambatan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah berhasil mencapai target aktivasi KTP sekitar 400 ribu orang melalui program "jemput bola", di mana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya fokus pada area-area padat penduduk di sekitar kota, seperti di Kebun Binatang Kota Surabaya, Mall, CFD Taman Bungkul dan tempat lainnya yang menjadi titik keramaian di Kota Surabaya. Disisi lain Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya juga membuka pelayanan aktivasi KTP Digital untuk warga luar kota Surabaya. Meskipun demikian, kelompok lanjut usia masih menghadapi kendala dalam penggunaan teknologi untuk aktivasi KTP digital, sehingga blanko KTP fisik diberlakukan sebagai solusi sementara hingga tahun 2026 dengan bimbingan khusus dari setiap kelurahan. Kebijakan wajib aktivasi KTP Digital diterapkan di DISDUKCAPIL, didukung oleh sosialisasi tambahan melalui media sosial dan kerja sama dengan sektor pendidikan. Namun, masih ada sebagian masyarakat yang belum memahami pentingnya KTP digital dan belum mendapatkan informasi terkait KTP Digital.

4. Ukuran dan Sasaran

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah mewujudkan indikator ukuran dan sasaran namun masih terdapat hambatan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berupaya mencapai target aktivasi KTP digital yang ditetapkan oleh Ditjen Dukcapil, dengan proyeksi bahwa pada tahun 2026, setidaknya 90% penduduk Surabaya akan menggunakan KTP Digital. Meskipun mencatat penghematan biaya dari pengurangan penyediaan blanko KTP, partisipasi masyarakat dalam penggunaan KTP Digital masih rendah. Meskipun telah dilakukan upaya meningkatkan partisipasi melalui program jemput bola di tempat-tempat publik, seperti kebun binatang, taman, dan mal, hasilnya belum sesuai harapan. Diperlukan strategi tambahan untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam penggunaan KTP Digital.

Dalam penelitian ini, melalui teori Verhoef (2021) dapat dilihat bahwa terdapat indikator yang masih lemah yakni dalam hal strategi peningkatan yang cenderung kurang progresif dan ukuran sasaran yang masih belum tersinkronisasi. Dalam hal ini langkah praktis dan strategis yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yakni terdapat langkah horizontal dengan lebih memasifkan kolaborasi lintas sektor dengan mengadakan *workshop* dan sejenisnya dengan elemen masyarakat seperti perusahaan, komunitas serta elemen masyarakat lain guna memperluas jangkauan informasi guna mendapatkan *awareness* yang lebih tinggi. Selain langkah horizontal perlu juga dilaksanakan langkah vertikal yakni dengan merumuskan peningkatan fungsi aplikasi IKD untuk mengintegrasikan urusan kependudukan yang lebih banyak seperti sosial, ekonomi dan kesehatan.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan serta kesimpulan yang ditarik dalam penelitian ini, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Melakukan peninjauan kembali terkait pengembangan aplikasi KTP digital perlu dilakukan dengan menambahkan fitur tambahan yang dapat meningkatkan fungsionalitas dan kegunaannya. Fitur-fitur seperti layanan pelaporan kehilangan KTP dan pembaharuan data mandiri dapat memberikan nilai tambah bagi pengguna sehingga dapat mendorong masyarakat untuk aktivasi KTP digital.
2. Perlu diselenggarakan bimbingan khusus bagi masyarakat yang terkendala dengan teknologi. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan pusat bantuan teknis yang dapat diakses secara online maupun offline, serta pelatihan langsung oleh tenaga ahli di bidang teknologi. Dapat juga integrasi oleh pihak kelurahan untuk masyarakat yang belum memiliki alat untuk aktivasi.
3. Perlu dilakukan intensifikasi dan diversifikasi program jemput bola di tempat-tempat publik yang lebih luas dan beragam, seperti pusat perbelanjaan, pasar tradisional, stasiun, atau terminal transportasi umum. Hal ini akan memperluas cakupan sosialisasi dan aktivasi KTP digital kepada masyarakat yang lebih luas.
4. Meningkatkan sosialisasi yang intensif dan efektif kepada masyarakat tentang manfaat dan prosedur penggunaan KTP digital sangat penting. Serta dapat melakukan kerjasama secara masif dengan pihak swasta dan komunitas lokal untuk mengadakan acara-acara sosialisasi dan aktivasi KTP digital. Misalnya, bekerja sama dengan pusat perbelanjaan untuk mengadakan acara pameran

teknologi atau dengan komunitas pemuda untuk menggelar *workshop* tentang penggunaan teknologi termasuk dalam konteks KTP Digital.

5. Meningkatkan layanan aktivasi KTP digital dengan meningkatkan jumlah petugas aktivasi dan mengoptimalkan proses aktivasi untuk mengurangi antrian panjang dan meningkatkan efisiensi.
6. Meningkatkan infrastruktur jaringan secara bertahap dengan menambahkan perangkat komputer dan memperkuat jaringan. Hal ini akan memastikan jaringan terintegrasi data lancar dengan pusat, meminimalkan risiko hambatan, serta mendukung transformasi digital secara efektif.