

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan penulis mengenai inovasi aplikasi PRESISI dalam layanan pembuatan SKCK berbasis *online* di Polres Jombang dapat dideskripsikan melalui tujuh layanan publik digital yang inovatif, di antaranya *Transparent Digital Public Services*, *Participatory Digital Public Services*, *Anticipatory Digital Public Services*, *Personalized Digital Public Services*, *Co-Created Digital Public Services*, *Context-Aware Digital Public Services* Dan *Context-Smart Digital Public Services*. Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Transparent Digital Public Services* atau Layanan Publik Digital yang Transparan terdiri dari aspek aksesibilitas dan keterbukaan informasi, serta pemantauan penggunaan aplikasi. Dari kedua aspek tersebut, Polri dan Polres Jombang telah berhasil menunjukkan komitmen Polri dalam membangun pemerintahan yang terbuka dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.
2. *Participatory Digital Public Services* atau Layanan Publik Digital Partispatif terdiri dari tiga aspek, yakni pengumpulan informasi, langkah-langkah yang mudah diakses, dan saran dan masukan dari pengguna. Dari ketiga aspek tersebut, layanan SKCK *online* telah memenuhi aspek penting pada indikator ini, namun belum mencapai sempurna. Masih terdapat tantangan dalam peningkatan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi tersebut.

3. *Anticipatory Digital Public Services* atau Layanan Publik Digital Antispatif terdiri dari tiga aspek, yakni integrasi data dan informasi dari berbagai sumber, analisis prediktif mengenai kebutuhan warga, dan keterlibatan pihak terkait dalam pengembangan dan pemeliharaan aplikasi. Dari ketiga aspek tersebut, layanan SKCK *online* belum sepenuhnya memenuhi aspek penting pada indikator ini. Masih terdapat kekurangan dalam analisis prediktif terkait kebutuhan warga terhadap permohonan SKCK di aplikasi.
4. *Personalized Digital Public Services* atau Layanan Publik Digital yang Dipersonalisasi terdiri dari tiga aspek, yakni profil pengguna, autentikasi dan keamanan, serta integrasi data. Dari ketiga aspek tersebut, pelayanan SKCK *online* telah mencapai tingkat optimal, sehingga memberikan kepercayaan dan keamanan yang tinggi kepada masyarakat oleh Polri.
5. *Co-Created Digital Public Services* atau Layanan Publik Digital yang diciptakan bersama didasarkan pada aspek kolaborasi antar pihak. Polres Jombang telah menjalankan aspek tersebut dengan baik, namun masih perlu meningkatkan upaya dalam penyebaran informasi yang lebih luas dan mudah dipahami agar semua lapisan masyarakat.
6. *Context-Aware Digital Public Services* atau Layanan Publik Digital yang Peka terhadap Konteks terdiri dari tiga aspek, yakni aksesibilitas yang lebih baik, efisiensi dan penghematan waktu, serta pemantauan dan pelaporan *real-time*. Dari ketiga aspek tersebut, pelayanan SKCK *online* berhasil menerapkan layanan publik digital yang kontekstual, responsif, dan efisien, memberikan manfaat besar bagi masyarakat dalam mengurus SKCK.

7. *Context-Smart Digital Public Services* atau Layanan Publik Digital yang cerdas secara konteks terdiri dari aspek aspek penggunaan kecerdasan buatan (AI) dan personalisasi layanan. Dari kedua aspek tersebut, berjalan dengan baik karena berhasil mempermudah sebagian besar masyarakat dalam proses permohonan SKCK.

Inovasi-inovasi yang diimplementasikan melalui aplikasi PRESISI telah memberikan kemudahan signifikan bagi pemohon dan pengguna layanan, serta meningkatkan efektivitas kerja bagi POLRI. Meskipun menunjukkan komitmen pemerintah yang terbuka dan responsif, serta memberikan tingkat kepercayaan yang tinggi kepada masyarakat, tantangan masih ada dalam meningkatkan pemahaman masyarakat dan analisis prediktif terhadap kebutuhan warga akan SKCK. Namun, layanan SKCK *online* telah memberikan manfaat besar dengan menyediakan layanan publik digital yang kontekstual, responsif, dan efisien, mempermudah sebagian besar masyarakat. Dengan demikian, inovasi ini merupakan langkah positif dalam meningkatkan kualitas layanan publik digital serta memberikan dampak positif yang signifikan bagi masyarakat dan POLRI.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka yang dapat penulis sarankan adalah:

1. Polri agar meningkatkan kualitas aplikasi PRESISI dalam layanan SKCK dengan terus melakukan pembaruan dan pengembangan teknologi yang

digunakan dalam aplikasi *SKCK online* untuk memastikan kinerjanya tetap optimal dan dapat bersaing dengan teknologi terbaru.

2. Pihak Polres Jombang agar lebih meningkatkan lagi sosialisasi dengan mengadakan kegiatan sosialisasi secara rutin di berbagai lokasi strategis untuk memastikan informasi tentang *SKCK* tersampaikan kepada semua lapisan masyarakat.
3. Pihak Polres Jombang agar lebih aktif dalam memanfaatkan platform media sosial untuk menyebarkan informasi mengenai prosedur pengajuan *SKCK*, persyaratan, dan manfaatnya. Dengan melibatkan tokoh masyarakat, pegiat sosial media seperti *youtuber* maupun *selebgram* dalam menggunakan berbagai jenis konten, seperti gambar, video, dan infografis, pesan dapat lebih menarik dan mudah dipahami oleh masyarakat.