

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Evaluasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Sukomanunggal dengan menggunakan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn yang meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Efektivitas, Implementasi Program IKD di Kecamatan Sukomanunggal belum sepenuhnya memenuhi indikator efektivitas. Meskipun Kecamatan Sukomanunggal menjadi kecamatan dengan jumlah aktivasi IKD tertinggi di Kota Surabaya dan pemerintah telah melakukan berbagai upaya melalui kegiatan jemput bola, sosialisasi, serta pelayanan aktivasi kepada masyarakat, capaian aktivasi tersebut belum mencerminkan keberhasilan tujuan kebijakan secara menyeluruh. Sebagian besar masyarakat belum merasakan manfaat nyata dari penggunaan IKD dan masih mengandalkan KTP elektronik fisik dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, keberhasilan implementasi masih lebih terlihat pada peningkatan jumlah aktivasi dibandingkan peningkatan pemanfaatan IKD dalam kehidupan sehari-hari.
2. Pada indikator efisiensi, Implementasi IKD telah menunjukkan efisiensi pada tingkat sistem pelayanan administrasi kependudukan. Penggunaan IKD membantu mendukung pengurangan penggunaan dokumen fisik serta mempermudah proses

verifikasi data oleh petugas sehingga pelayanan menjadi lebih sederhana dan terintegrasi. Namun, manfaat efisiensi tersebut belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat karena pemanfaatan IKD dalam pelayanan masih terbatas dan sebagian besar masyarakat masih menggunakan KTP elektronik fisik.

3. Pada indikator kecukupan, Implementasi IKD belum sepenuhnya memenuhi indikator kecukupan. Program IKD telah mampu memenuhi kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat yang memiliki akses terhadap perangkat digital dan mampu mengoperasikan teknologi. Akan tetapi, manfaat tersebut belum dapat dirasakan oleh seluruh kelompok masyarakat, khususnya lansia, masyarakat dengan keterbatasan ekonomi, masyarakat yang tidak memiliki telepon genggam, serta masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa hasil kebijakan belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan seluruh sasaran kebijakan.
4. Pada indikator pemerataan, Implementasi IKD belum sepenuhnya memenuhi indikator pemerataan. Pemerintah Kecamatan Sukomanunggal telah melakukan berbagai upaya pemerataan melalui pelayanan jemput bola di sekolah, instansi pemerintahan, perusahaan, dan ruang publik. Namun, hasil implementasi masih menunjukkan adanya perbedaan capaian aktivasi antarwilayah serta belum meratanya pemanfaatan IKD pada seluruh kelompok masyarakat. Manfaat kebijakan masih lebih banyak dirasakan oleh masyarakat yang memiliki akses terhadap teknologi digital dibandingkan kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan perangkat maupun literasi digital.

5. Pada indikator responsivitas, Implementasi IKD telah memenuhi indikator responsivitas. Pemerintah Kecamatan Sukomanunggal mampu merespons berbagai kebutuhan dan kendala masyarakat melalui pelayanan pendampingan, penyelesaian berbagai permasalahan teknis, sosialisasi, serta penyesuaian strategi pelayanan melalui kegiatan jemput bola. Berbagai upaya tersebut menunjukkan bahwa pemerintah tidak hanya memberikan pelayanan administratif, tetapi juga berupaya menyesuaikan mekanisme pelayanan dengan kebutuhan masyarakat sehingga pelaksanaan kebijakan dapat berjalan lebih baik.
6. Pada indikator ketepatan, Implementasi IKD belum sepenuhnya memenuhi indikator ketepatan. Pada dasarnya, kebijakan IKD telah sesuai dengan arah digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan dan memiliki potensi untuk mendukung pelayanan publik berbasis digital. Namun, kebermanfaatan IKD belum dirasakan secara optimal oleh masyarakat karena sebagian besar layanan administrasi masih dapat diakses menggunakan KTP elektronik fisik. Akibatnya, masyarakat belum merasakan nilai tambah yang signifikan dari penggunaan IKD dibandingkan KTP elektronik fisik sehingga pemanfaatannya belum optimal.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Sukomanunggal telah berjalan, namun belum berlangsung secara optimal. Dari enam indikator evaluasi kebijakan William N. Dunn, hanya indikator responsivitas yang telah menunjukkan pelaksanaan yang baik,

sedangkan indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, dan ketepatan masih memerlukan penguatan dalam implementasinya.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa permasalahan utama implementasi IKD di Kecamatan Sukomanunggal bukan terletak pada keberadaan kebijakannya, melainkan pada belum optimalnya pemanfaatan dan nilai tambah IKD yang dirasakan masyarakat dibandingkan penggunaan KTP elektronik fisik. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh masih terbatasnya literasi digital masyarakat, keterbatasan akses terhadap perangkat telepon genggam pada sebagian kelompok masyarakat, serta belum adanya perbedaan manfaat yang dirasakan secara nyata antara IKD dengan KTP elektronik fisik dalam penggunaan sehari-hari. Akibatnya, meskipun masyarakat telah melakukan aktivasi IKD, sebagian besar masih belum memahami fungsi maupun manfaat penggunaannya sehingga tujuan kebijakan untuk mendorong pemanfaatan identitas kependudukan digital belum sepenuhnya tercapai.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam pelaksanaan Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Sukomanunggal, yaitu sebagai berikut:

1. Pemerintah, khususnya Kecamatan Sukomanunggal, perlu meningkatkan sosialisasi tentang IKD terkait tujuan, manfaat, dan penggunaan IKD itu sendiri kepada masyarakat secara lebih intensif dan merata dalam rangka meningkatkan pemahaman masyarakat akan IKD, agar tidak terjadi kesalahpahaman bahwa IKD

merupakan syarat wajib dalam memperoleh pelayanan administrasi saja, melainkan suatu instrument kependudukan yang penting dimiliki setiap masyarakat.

2. Pemerintah Kecamatan Sukomanunggal harus memberikan pendampingan kepada lansia dan masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi digital, termasuk masyarakat kelas bawah dan masyarakat berkebutuhan khusus agar manfaat IKD dapat dirasakan secara lebih merata, misalnya berupa pendampingan aktivasi IKD, atau bahkan memfasilitasi *device* khusus yang dapat digunakan bagi mereka yang termasuk dalam keadaan seperti diatas.
3. Pemerintah Kecamatan Sukomanunggal perlu melakukan pemahaman yang komprehensif kepada seluruh lapisan masyarakat yang ada agar seluruh lapisan masyarakat dapat teraktivasi IKD tanpa terkecuali, tanpa merasa keamanan data mereka terancam.
4. Pemerintah Kecamatan Sukomanunggal harus mampu menjalin kerja sama dengan berbagai elemen masyarakat yang ada di wilayah Kecamatan Sukomanunggal mulai dari organisasi formal, organisasi nonformal, maupun organisasi keagamaan untuk mampu melakukan aktivasi IKD bagi seluruh anggota organisasi mereka dengan tujuan percepatan peningkatan angka aktivasi IKD di Kecamatan Sukomanunggal.
5. Pemerintah Pusat melalui Kementerian Dalam Negeri yang menaungi Program Identitas Kependudukan Digital, harus meningkatkan integrasi layanan yang ada di dalam IKD dengan instansi lain diluar IKD seperti integrasi dengan pajak,

fasilitas kesehatan, maupun pelayanan lain untuk meningkatkan kegunaan atau *bargaining position* dari aplikasi IKD itu sendiri, agar penggunaannya dapat lebih optimal dan benar-benar menjadi identitas digital terpadu dalam pelayanan publik.

6. Pemerintah Kota Surabaya melalui Kecamatan yang ada di seluruh Kota Surabaya memberlakukan persyaratan yang mewajibkan setiap masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Dispendukcapil, Kecamatan, maupun Kelurahan diwajibkan memiliki IKD dengan tujuan peningkatan angka aktvasi yang merata dan mencakup seluruh lapisan masyarakat di seluruh Kecamatan Kota Surabaya.
7. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat melakukan penelitian lebih mendalam mengenai penerapan IKD dari perspektif masyarakat atau mengkaji pengaruh digitalisasi administrasi kependudukan terhadap kualitas pelayanan publik secara lebih luas.