

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *Public Value* dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban dengan menggunakan teori *Public Value* Faulkner dan Kaufman (2018) dalam Setijaningrum (2023) menyimpulkan:

1. *Outcome Achievement* (Pencapaian Hasil): Pada dimensi *Outcome Achievement* (Pencapaian Hasil), pelayanan Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Tuban telah menghasilkan nilai publik melalui manfaat dari sisi ekonomi, sosial, lingkungan dan budaya. *Economic outcomes* (hasil ekonomi) ditunjukkan melalui efisiensi waktu, biaya, dan proses pelayanan administrasi kependudukan. *Social outcomes* (hasil sosial) tercermin dari meningkatnya kemudahan masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. *Environmental outcomes* (hasil lingkungan) terlihat dari berkurangnya penggunaan dokumen fisik dan kertas sebagai dampak digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan. Sementara itu, *cultural outcomes* (hasil budaya) ditunjukkan dengan mulai terbentuknya kebiasaan sebagian masyarakat dalam memanfaatkan layanan administrasi berbasis digital. Namun, pencapaian *Outcome Achievement* belum sepenuhnya optimal karena manfaat program belum dirasakan secara merata, yang ditunjukkan oleh masih rendahnya capaian aktivasi IKD sebesar 2,87% dari

total wajib KTP. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa manfaat program telah dirasakan oleh sebagian masyarakat, tetapi belum mampu menjangkau seluruh kelompok masyarakat secara merata, khususnya masyarakat di wilayah pedesaan, kelompok lanjut usia, dan masyarakat dengan keterbatasan literasi digital.

2. *Trust and Legitimacy* (Kepercayaan dan Legitimasi): Pelayanan IKD telah memberikan nilai publik dari sisi *Key Stakeholders* (keterlibatan pemangku kepentingan) melalui peran aktif Disdukcapil, petugas pelayanan, dan masyarakat dalam mendukung implementasi IKD. Dari sisi *Trust in Organization* (kepercayaan terhadap organisasi penyelenggara), kepercayaan masyarakat mulai terbentuk melalui pengelolaan data oleh pemerintah yang didukung dengan sistem keamanan berupa PIN, QR Code, dan biometrik. Dari sisi *Transparent and Fair Process* (transparansi dan keadilan proses pelayanan), pelayanan dilaksanakan melalui prosedur aktivasi dan verifikasi identitas yang jelas serta didukung penyampaian informasi kepada masyarakat. Dari sisi *Perceived as Legitimate* (pengakuan terhadap legitimasi pelayanan) pelayanan IKD memiliki legitimasi yang kuat melalui dukungan Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 sebagai dasar hukum penyelenggaraan IKD, sehingga masyarakat mulai menerima IKD sebagai identitas digital resmi yang dapat digunakan dalam berbagai pelayanan publik. Namun, manfaat tersebut belum sepenuhnya dirasakan secara merata karena masih terdapat masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital, belum memperoleh sosialisasi secara

memadai, serta masih memiliki kekhawatiran terhadap keamanan data dan lebih mempercayai penggunaan dokumen fisik.

3. *Service Delivery Quality* (Kualitas Penyampaian Layanan): Pada dimensi *Service Delivery Quality* (Kualitas Penyampaian Layanan), pelayanan IKD telah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik dari sisi *Client Satisfaction* (kepuasan pengguna layanan) melalui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas dan kemudahan penggunaan aplikasi. Dari sisi *Responsiveness* (daya tanggap pelayanan), petugas mampu memberikan pendampingan, edukasi, serta solusi terhadap berbagai kendala masyarakat selama proses aktivasi. Dari sisi *Suitable Citizen Engagement* (pelibatan masyarakat yang sesuai), Disdukcapil melibatkan masyarakat melalui sosialisasi, pelayanan jemput bola, serta pendampingan langsung dalam penggunaan IKD. Dari sisi *Accessibility* (aksesibilitas pelayanan), pelayanan semakin mudah dijangkau melalui perluasan layanan hingga tingkat kecamatan dan kegiatan jemput bola di sekolah. Dari sisi *Convenience* (kemudahan dan kenyamanan pelayanan), masyarakat memperoleh kemudahan dalam mengakses dokumen kependudukan secara digital melalui satu aplikasi dengan pelayanan petugas yang ramah dan komunikatif. Namun, kualitas pelayanan tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala berupa gangguan server, keterbatasan perangkat digital, rendahnya literasi digital, serta belum meratanya sosialisasi kepada seluruh lapisan masyarakat.
4. *Efficiency* (Efisiensi): Pada dimensi *Efficiency* (Efisiensi), pelayanan IKD telah menciptakan nilai publik dari sisi *Value for Money* (nilai manfaat yang

sebanding dengan biaya) melalui efisiensi penggunaan anggaran, pengurangan penggunaan kertas, serta penghematan waktu dan biaya pelayanan. Dari sisi *Minimal Bureaucracy* (minimalisasi birokrasi), pelayanan IKD mampu menyederhanakan prosedur administrasi, mengurangi tahapan birokrasi, serta memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara mandiri melalui aplikasi. Dari sisi *Benefits Outweigh Costs* (manfaat yang lebih besar dibandingkan biaya), masyarakat menilai bahwa manfaat penggunaan IKD lebih besar dibandingkan biaya maupun kendala yang dihadapi karena pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, dan fleksibel. Namun, efisiensi tersebut belum sepenuhnya dirasakan secara merata karena masih dipengaruhi oleh perbedaan tingkat literasi digital masyarakat, kepemilikan perangkat teknologi, ketersediaan infrastruktur digital, serta akses jaringan internet di berbagai wilayah Kabupaten Tuban.

Berdasarkan keempat dimensi *Public Value* yang dikemukakan oleh Faulkner dan Kaufman (2018) dalam Setijaningrum (2023), pelayanan Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban telah mampu menciptakan nilai publik melalui tercapainya manfaat pada dimensi *Outcome Achievement*, meningkatnya *Trust and Legitimacy*, terselenggaranya *Service Delivery Quality* yang cukup baik, serta meningkatnya *Efficiency* dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Namun, nilai publik yang dihasilkan belum sepenuhnya optimal karena manfaat pelayanan belum dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh masih rendahnya literasi digital, belum meratanya sosialisasi

program, keterbatasan kepemilikan perangkat dan akses jaringan internet, serta masih kuatnya kebiasaan masyarakat menggunakan dokumen fisik dibandingkan identitas digital

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *Public Value* dalam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Penguatan strategi sosialisasi dan edukasi mengenai Identitas Kependudukan Digital (IKD) secara berkelanjutan hingga tingkat kecamatan, desa/kelurahan, serta melalui perangkat RT/RW dengan mempertimbangkan karakteristik kelompok sasaran masyarakat. Materi sosialisasi tidak hanya berfokus pada tata cara aktivasi, tetapi juga pada manfaat penggunaan IKD dalam berbagai pelayanan administrasi kependudukan sehingga pemahaman dan pemanfaatan IKD dapat meningkat secara lebih merata, khususnya pada masyarakat di wilayah pedesaan, kelompok lanjut usia, serta masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital.
2. Penguatan pelaksanaan sosialisasi mengenai penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital dengan penyampaian informasi mengenai dasar hukum penyelenggaraan, mekanisme perlindungan data pribadi, prosedur aktivasi yang resmi, serta edukasi mengenai pencegahan penipuan yang mengatasnamakan aktivasi IKD. Pengembangan kualitas penyampaian pelayanan melalui penguatan kapasitas petugas dalam memberikan pendampingan kepada masyarakat, khususnya bagi kelompok lanjut usia dan

masyarakat dengan keterbatasan literasi digital. Selain itu, perlu dilakukan pemerataan sosialisasi, pengembangan pelayanan jemput bola pada wilayah yang memiliki capaian aktivasi rendah.

3. Penguatan pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital melalui perluasan kerja sama dengan berbagai instansi penyelenggara pelayanan publik, seperti perangkat daerah, fasilitas pelayanan kesehatan, lembaga perbankan, dan instansi lainnya agar IKD dapat dimanfaatkan secara lebih luas dalam berbagai jenis pelayanan publik. Selain itu, diperlukan penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan IKD di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban sebagai pedoman teknis penyelenggaraan pelayanan yang disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan daerah sehingga penyelenggaraan pelayanan dapat berlangsung secara lebih efektif, efisien, dan konsisten.