

BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Pada bagian akhir skripsi ini, peneliti akan menjelaskan beberapa kesimpulan yang dapat diambil dan juga rekomendasi yang berdasarkan hasil temuan penelitian. Dapat disimpulkan bahwa Penerapan *Good Governance* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi (Pemanfaatan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital) telah berjalan dengan cukup baik, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan. Lebih jelasnya peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi telah menunjukkan komitmen yang kuat terhadap penerapan prinsip *Good Governance*. Mereka telah berhasil membangun sistem yang terintegrasi untuk memastikan akuntabilitas dalam pelayanan, dengan pengamanan data yang ketat dan prosedur yang jelas. Transparansi ditunjukkan melalui akses informasi yang terbuka kepada masyarakat melalui website, media sosial, dan aplikasi SISUKMA, serta publikasi laporan kepuasan masyarakat. Meskipun terdapat kendala terkait akses data dari tingkat pusat, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi terus berusaha memberikan

informasi yang akurat dan tepat waktu serta mengikuti peraturan perundang-undangan dengan mekanisme pengawasan yang efektif.

2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa secara umum, kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi telah meningkat secara signifikan setelah penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Proses pelayanan menjadi lebih cepat dan mudah, berkat sistematisasi kerja dan pemanfaatan teknologi. Tujuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi untuk mempermudah proses verifikasi dokumen dan memfasilitasi layanan daring telah tercapai. Akses layanan menjadi lebih merata, meskipun masih ada tantangan bagi kelompok masyarakat tertentu. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi telah menunjukkan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan masyarakat. Namun, untuk indikator keadilan belum tercapai, banyaknya masyarakat yang tidak paham teknologi dan tidak memiliki *smartphone* akan tertinggal teknologi.
3. Secara keseluruhan, penerapan aplikasi IKD telah memberikan kontribusi yang positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi. Namun, untuk mencapai hasil yang optimal, diperlukan upaya berkelanjutan dari semua pihak yang terlibat. Aplikasi IKD telah memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan. Masyarakat merasa terbantu dengan adanya aplikasi IKD

karena proses pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, dan dapat dilakukan secara online. Aplikasi IKD memungkinkan masyarakat mengakses data kependudukan mereka kapan saja dan di mana saja, bahkan saat tidak membawa dokumen fisik. Aplikasi IKD juga tidak hanya menampilkan KTP, tetapi juga dokumen penting lainnya seperti Kartu Keluarga dan sertifikat vaksin. Selain itu, Pemerintah telah menjamin keamanan data pribadi masyarakat dengan menerapkan sistem keamanan yang kuat. Pemerintah telah menjamin keamanan data pribadi masyarakat dengan menerapkan sistem keamanan yang kuat.

5.2. Rekomendasi

5.2.1. Rekomendasi Akademik

Penulis menyampaikan rekomendasi yang dirumuskan dan disampaikan kepada pihak-pihak yang dianggap memiliki kepentingan dengan hasil penelitian ini. Berikut ini adalah beberapa saran yang diajukan oleh penulis penelitian ini kepada pihak-pihak terkait:

1. Hasil penelitian ini bisa dijadikan bahan pertimbangan untuk menambah keilmuan khususnya Ilmu Administrasi Negara terkait bagaimana Penerapan *Good Governance* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Pemanfaatan Aplikasi IKD) yang merupakan aspek penting dalam peningkatan pelayanan publik dan praktik pemerintahan yang baik.
2. Penelitian mengenai Penerapan *Good Governance* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Pemanfaatan Aplikasi IKD) masih minim dan bisa

dikembangkan lagi. Peneliti selanjutnya Mengembangkan model implementasi *e-government* yang komprehensif, dengan mempertimbangkan faktor-faktor keberhasilan dan tantangan dalam penerapan aplikasi IKD di Kota Bekasi.

3. Rendahnya angka target pengunduhan aplikasi IKD bisa dijadikan untuk penelitian selanjutnya. Faktor-faktor apa saja yang membuat pengunduhan aplikasi IKD di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi sampai tahun ini belum memenuhi target 25% dari pusat.
4. Penelitian selanjutnya, bisa melakukan studi kualitatif untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh kelompok masyarakat yang belum dapat mengakses atau memanfaatkan IKD secara optimal, seperti masyarakat lanjut usia, masyarakat dengan keterbatasan ekonomi, atau masyarakat yang tinggal di daerah terpencil.
5. Melakukan survei untuk mengukur tingkat penerimaan masyarakat terhadap IKD, faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan, dan hambatan yang dihadapi.

5.2.2. Rekomendasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti bermaksud untuk memberikan rekomendasi atau saran bagi lembaga atau instansi dengan harapan bisa bermanfaat bagi lembaga tersebut yakni:

1. Melakukan sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat, terutama bagi kelompok masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi, tentang cara menggunakan aplikasi IKD dan manfaatnya.
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi kedepannya melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja aplikasi IKD dan memberikan umpan balik kepada pengguna untuk terus meningkatkan kualitas layanan.
3. Menyusun kebijakan yang mendukung pengembangan *e-government* dan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Serta memastikan ketersediaan akses internet yang merata dan terjangkau bagi seluruh masyarakat, terutama di daerah-daerah yang belum terjangkau.
4. Masyarakat lebih aktif lagi dalam memberikan masukan dan saran kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi terkait pengembangan aplikasi IKD. Lebih aktif memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi IKD untuk mempermudah urusan administrasi kependudukan.
5. Kedepannya aplikasi IKD ditambah fitur-fitur pelayanan publiknya, dan ditambah bisa lihat dokumen lainnya seperti SIM dan sebagainya.
6. Mengembangkan lagi solusi alternatif atau strategi untuk mengatasi kesenjangan digital, misalnya dengan menyediakan layanan *offline* atau pusat bantuan yang lebih banyak.
7. Menambahkan fitur pilihan Bahasa asing, agar warga asing bisa menggunakan aplikasi IKD.
8. Melakukan kerjasama dengan Lembaga swasta untuk menggunakan aplikasi IKD, agar tidak perlu lagi fotokopi KTP.