

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Pada bagian akhir penelitian ini, peneliti akan menjelaskan beberapa kesimpulan yang dapat diambil, serta saran dan berdasarkan hasil temuan penelitian. Secara umum Implementasi *Smart Government* Melalui Program Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (P2DD) di Daerah Khusus Jakarta sudah dapat berjalan dengan baik. Lebih jelasnya peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut.

Berdasarkan hasil analisis terhadap Strategi Program Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (P2DD) di Daerah Khusus Jakarta, dapat disimpulkan bahwa program ini telah menunjukkan arah yang progresif dan terstruktur dalam upaya digitalisasi layanan publik, khususnya pada aspek transaksi keuangan daerah. Strategi organisasi difokuskan pada peningkatan efisiensi birokrasi dan pelayanan publik yang berbasis teknologi, meskipun masih dihadapkan pada tantangan internal seperti koordinasi lintas Perangkat Daerah, kesiapan SDM, dan pemerataan infrastruktur. Strategi program telah berjalan melalui penyusunan roadmap dan target capaian digitalisasi yang terukur, dengan inovasi seperti QRIS sebagai kanal pembayaran utama yang mendukung peningkatan PAD. Dari sisi strategi pendukung sumber daya, dukungan anggaran dari pemerintah pusat menjadi faktor penting dalam penyediaan infrastruktur TIK, pengembangan perangkat lunak, serta adopsi teknologi baru seperti *AI*. Sementara itu, strategi kelembagaan menunjukkan bahwa meskipun kerja sama formal dengan perguruan tinggi belum maksimal,

pemerintah Jakarta telah memulai langkah strategis melalui kolaborasi dengan lembaga akademik seperti LPEM UI untuk mendukung perumusan kebijakan dan desain sistem digital yang berbasis data. Secara keseluruhan, keberhasilan P2DD di Jakarta sangat bergantung pada sinergi lintas sektor, penguatan kapasitas internal, keterlibatan masyarakat, serta keberlanjutan kerja sama kelembagaan yang mendukung transformasi digital yang inklusif dan adaptif.

Dalam hal implementasi *Smart Government* melalui Program Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (P2DD) di Daerah Khusus Jakarta, dapat disimpulkan bahwa pemerintah daerah telah menunjukkan komitmen kuat dalam mengadopsi teknologi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih transparan, efisien, dan partisipatif. Dalam aspek komunikasi dilakukan secara strategis melalui media sosial, aplikasi pelaporan warga, dan koordinasi lintas instansi, sehingga mendukung penyebaran informasi serta partisipasi publik secara aktif. Struktur birokrasi dibangun dengan pembagian tugas yang jelas dan kolaboratif antar Perangkat Daerah, serta didukung oleh sistem pengawasan yang terintegrasi. Sumber daya manusia dan anggaran dimanfaatkan secara efisien meskipun masih menghadapi kendala keterbatasan dana dan kemampuan teknis sebagian pegawai. Dalam layanan daring (*online services*) yang terus berkembang melalui berbagai platform seperti JAKI dan CRM yang memudahkan interaksi publik secara cepat dan aman. Dari sisi infrastruktur, meskipun Jakarta telah memiliki jaringan digital yang relatif baik, pemerataan akses di wilayah pinggiran seperti Kepulauan Seribu dan kesiapan masyarakat dalam penggunaan teknologi masih menjadi tantangan yang perlu diatasi. Dalam penerapan prinsip *open*

government, Jakarta menunjukkan langkah nyata dengan menyediakan sistem yang transparan, partisipatif, dan menjamin perlindungan data pribadi warga, seperti melalui sistem pelaporan JAKI yang menerapkan prinsip *privacy by design*. Secara keseluruhan, upaya digitalisasi di Jakarta melalui P2DD tidak hanya fokus pada teknologi, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan penciptaan pemerintahan yang inklusif dan responsif terhadap perkembangan zaman.

Dalam hal persepsi masyarakat terhadap Program P2DD di Jakarta umumnya positif, terutama dalam hal kemudahan, efisiensi, dan transparansi layanan digital yang dirasakan sangat membantu, khususnya oleh generasi muda yang akrab dengan teknologi. Namun, evaluasi masyarakat juga mengungkapkan berbagai tantangan seperti antarmuka aplikasi yang belum ramah pengguna, keterbatasan literasi digital pada kelompok usia lanjut, dan kualitas jaringan internet yang belum merata di seluruh wilayah. Masih adanya proses manual dalam beberapa layanan juga menjadi hambatan dalam mencapai digitalisasi penuh. Oleh karena itu, untuk mewujudkan layanan publik digital yang inklusif dan optimal, diperlukan perbaikan berkelanjutan dalam desain aplikasi, peningkatan infrastruktur jaringan, penguatan layanan pelanggan, serta sosialisasi dan pendampingan yang merata ke seluruh lapisan masyarakat.

5.2 Rekomendasi

Peneliti menyampaikan rekomendasi yang dirumuskan dan disampaikan kepada pihak-pihak yang dianggap memiliki kepentingan dengan hasil penelitian ini. Rekomendasi terbagi menjadi dua bagian yaitu rekomendasi akademik dan rekomendasi praktis

5.2.1 Rekomendasi Akademik

Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti bermaksud untuk memberikan rekomendasi bagi peneliti selanjutnya yakni sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pertimbangan untuk menambah kajian dan *referensi* keilmuan khususnya Ilmu Administrasi Negara terkait Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik, serta *Governance* Digital.
2. Penelitian mengenai Implementasi *Smart Government* melalui Program Percepatan dan Perluasan Digitalisasi Daerah (P2DD) di Daerah Khusus Jakarta masih minim dan perlu dikembangkan lagi. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan melalui pemilihan teori, metode, maupun objek daerah yang berbeda.
3. Bagi Universitas Islam 45 Bekasi semoga hasil penelitian ini bisa bermanfaat untuk mahasiswa dan dosen agar bisa melakukan penelitian yang lebih baik kedepannya.

5.2.2 Rekomendasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti bermaksud untuk memberikan saran atau rekomendasi bagi institusi atau lembaga dengan harapan bisa bermanfaat bagi institusi atau lembaga tersebut, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Sekretariat Daerah Provinsi Daerah Khusus Jakarta agar Perkuat Koordinasi Lintas Perangkat Daerah dengan bentuk forum koordinasi rutin antar-SKPD untuk memastikan integrasi dan sinergi pelaksanaan program P2DD, termasuk antara Bapenda, BPKD, dan Diskominfo.
2. Selain itu tingkatkan Pendampingan Layanan Digital dengan Instruksikan kepada setiap kecamatan/kelurahan untuk menyediakan *digital assistant* atau *help desk* bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan menggunakan aplikasi layanan.
3. Dan Alokasikan Anggaran Prioritas dengan memfokuskan anggaran pada perbaikan sistem digital yang paling berdampak langsung terhadap pelayanan publik dan pemenuhan kebutuhan dasar warga.
4. Bagi Diskominfo Jakarta sederhanakan Desain Aplikasi dan Layanan dengan Evaluasi ulang antarmuka aplikasi pemerintah seperti JAKI dan sistem CRM agar lebih ramah pengguna, khususnya bagi lansia dan kelompok masyarakat dengan literasi digital rendah.
5. Pemerintahan Provinsi Daerah Khusus Jakarta agar dapat Perluas Infrastruktur Digital Prioritaskan perluasan jaringan internet berkualitas di wilayah padat penduduk dan area blank spot seperti Kepulauan Seribu.

6. Optimalkan Sistem Keamanan dan Privasi Data dengan memastikan seluruh aplikasi mendapat sertifikasi keamanan sistem dan terintegrasi dengan mekanisme perlindungan data pribadi yang ketat dan transparan.
7. Dan Tingkatkan Respons Layanan Pengguna dengan Evaluasi dan perbaiki kualitas *chatbot* dan *customer service* digital agar dapat memberikan jawaban relevan dan respons cepat saat pengguna menghadapi kendala.