

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah, pertama; rancangan alur implementasi IKD di Wiyung sudah runtut verifikasi, prasyarat, aktivasi terawasi, biometrik, finalisasi, edukasi namun realitas operasional memunculkan friksi pada titik konektivitas, kestabilan server, dan keterbatasan perangkat. Friksi ini memicu rework dan antrean, menggerus pengalaman layanan serta kepercayaan publik. Sosialisasi yang memadukan jemput bola dan kanal digital meningkatkan paparan informasi, tetapi belum otomatis mengatasi hambatan teknis dan rasa cemas warga. Karena itu, implementasi perlu diperkuat dengan ketahanan operasional (perangkat cadangan, protokol pemulihan terukur), materi komunikasi yang menenangkan kekhawatiran keamanan data, dan sesi pendampingan tatap muka yang berorientasi pada penyelesaian masalah praktis, terutama bagi kelompok rentan (lansia, pengguna gawai rendah).

Kedua, Wiyung memiliki modal birokrasi yang kuat: aksesibilitas wilayah, komitmen pimpinan, standardisasi aplikasi dari pusat, serta jalur koordinasi lintas-dinas. Modal ini menjadi tuas untuk percepatan adopsi jika ditopang tata kelola kinerja yang berbasis data (log insiden, dashboard durasi layanan, rasio hadir aktif), standarisasi materi komunikasi (leaflet, tutorial, skrip loket tentang keamanan data), dan mekanisme pelatihan–evaluasi berkelanjutan bagi petugas. Mengaktifkan modal sosial testimoni pengguna yang puas dapat memperkuat narasi manfaat dan menggeser persepsi risiko. Dengan menyinergikan perbaikan SDM, penguatan

ketahanan teknis, dan dukungan birokrasi yang adaptif, Wiyung berpeluang menaikkan tingkat aktivasi mendekati kecamatan benchmark kota, sekaligus mengukuhkan kepercayaan publik terhadap layanan kependudukan digital yang inklusif dan andal.

Ketiga, hambatan utama implementasi IKD di Kecamatan Wiyung berakar pada faktor SDM di sisi pengguna dan petugas garis depan. Di masyarakat, literasi digital yang belum merata, keterbatasan spesifikasi gawai (memori kecil, OS usang), serta kerentanan pada prasyarat administratif digital (email aktif, pengelolaan PIN) menurunkan minat dan keberhasilan aktivasi. Kekhawatiran atas keamanan data pribadi turut memperlebar jarak antara ketersediaan layanan dan adopsi. Di sisi aparatur, kompetensi prosedural dasar sudah memadai, tetapi kapabilitas troubleshooting menengah dan mekanisme evaluasi pascapelatihan belum sepenuhnya terstruktur. Kombinasi faktor tersebut berkontribusi pada konversi aktivasi yang relatif rendah (24,13%), memperlihatkan bahwa digitalisasi layanan membutuhkan manajemen perubahan yang menaruh perhatian seimbang pada keterampilan, alat, dan persepsi risiko warga.

5.2 Saran

1) Penguatan Literasi Digital Masyarakat

Kecamatan Wiyung dalam melaksanakan program IKD perlu memperluas program edukasi literasi digital masyarakat dengan pendekatan berbasis komunitas. Data menunjukkan masih banyak warga yang kesulitan mengelola email, PIN, maupun instalasi aplikasi IKD karena keterbatasan pengetahuan dan perangkat. Oleh karena itu, Kecamatan Wiyung dapat

menginisiasi program pelatihan rutin di tingkat kelurahan atau RT/RW dengan metode sederhana dan praktis. Misalnya, membuat modul tutorial cetak maupun video yang menjelaskan langkah-langkah aktivasi, serta membuka posko pendampingan di setiap kelurahan pada hari tertentu. Pendekatan ini akan membantu kelompok rentan, seperti lansia dan warga dengan keterbatasan literasi digital, agar lebih percaya diri menggunakan IKD.

2) Optimalisasi Infrastruktur dan Teknologi Pendukung

Mengacu pada hasil wawancara menunjukkan adanya kendala teknis, seperti perangkat scanner yang cepat panas, kesulitan membaca sidik jari, serta koneksi ke server pusat yang lambat. Untuk itu, Kecamatan Wiyung perlu mengusulkan peningkatan kapasitas perangkat keras melalui koordinasi dengan Dispendukcapil Kota. Selain itu, dibutuhkan mekanisme pemeliharaan rutin serta ketersediaan perangkat cadangan di loket pelayanan. Program Wi-Fi gratis di area kantor kecamatan juga perlu diperluas agar warga yang tidak memiliki kuota dapat tetap mengakses aplikasi IKD. Dengan memperkuat infrastruktur, proses pelayanan akan lebih stabil, cepat, dan minim keluhan dari masyarakat.

3) Strategi Sosialisasi yang Lebih Inklusif dan Terukur

Sosialisasi yang sudah dilakukan melalui media sosial perlu dilengkapi dengan strategi yang lebih inklusif dan berbasis data. Kecamatan Wiyung dapat melakukan sosialisasi langsung melalui jemput bola ke sekolah, kampus, kelompok PKK, karang taruna, hingga komunitas lansia. Selain itu, perlu ada indikator kinerja sosialisasi, misalnya rasio warga yang hadir dalam

sosialisasi dibandingkan dengan jumlah aktivasi berhasil. Dengan strategi ini, sosialisasi tidak hanya sebatas penyebaran informasi, tetapi juga mampu mendorong tindakan nyata berupa aktivasi IKD.

4) Peningkatan Kompetensi SDM Aparatur

Petugas garis depan sudah memiliki keterampilan dasar, tetapi kemampuan troubleshooting menengah masih terbatas. Oleh karena itu, Kecamatan Wiyung perlu mengusulkan adanya pelatihan teknis lanjutan secara periodik, khususnya terkait penanganan error aplikasi, masalah sinkronisasi server, serta penggunaan perangkat alternatif untuk biometrik. Selain pelatihan, diperlukan juga sistem evaluasi formal berbasis kinerja (misalnya jumlah keluhan terselesaikan, waktu rata-rata pelayanan, dan tingkat error). Dengan peningkatan kompetensi ini, petugas akan lebih sigap menghadapi kendala teknis maupun pertanyaan warga, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih responsif.

5) Penguatan Jaminan Keamanan Data dan Kepercayaan Publik

Kekhawatiran masyarakat terkait keamanan data pribadi menjadi faktor penting yang menurunkan minat aktivasi. Oleh karena itu, Kecamatan Wiyung perlu membuat program komunikasi publik yang menekankan transparansi dan jaminan keamanan data. Misalnya, menyediakan leaflet yang menjelaskan sistem keamanan IKD, membuat sesi tanya jawab publik tentang privasi data, atau menampilkan testimoni warga yang sudah merasakan manfaat tanpa masalah keamanan. Dengan adanya jaminan yang jelas, warga akan lebih yakin untuk beralih ke layanan digital. Hal ini tidak hanya

meningkatkan jumlah aktivasi, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi digital di Kecamatan Wiyung.