

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang berjudul “Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Masyarakat” peneliti menemukan kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar terhadap pemenuhan pelayanan E-KTP secara *online* dilihat dari aspek keandalan (*reliability*) yaitu kedisiplinan pegawai di Dispendukcapil ini yaitu mereka melayani masyarakat sesuai jam kerja pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar dan membantu secara penuh pelayanan kepada masyarakat, ketanggapan (*responsiveness*) berupa pegawai mampu menangani trouble dari aplikasi IKD hanya membutuhkan waktu kurang lebih 15 menit, keyakinan (*confidence*) berupa tanggung jawab yang dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan pengurusan IKD yaitu membantu secara penuh tahapan awal hingga akhir untuk pengaktifan aplikasi tersebut, empati (*emphaty*) berupa melayani masyarakat dengan baik dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai kebutuhan yang dibutuhkan mereka, berwujud (*tangible*) berupa tampilan aplikasi IKD sendiri sudah mudah untuk digunakan dan aplikasi tersebut bersifat rahasia dikarenakan berisikan data diri kita masing masing.
2. Kendala yang dihadapi saat proses pelayanan E-KTP secara online melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yaitu, ketidaktahuan

masyarakat lansia terhadap penggunaan gawai sebagai penunjang aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan *server* yang kadangkala mengalami *error*.

5.2. Saran

Berdasarkan kendala yang ditemukan dalam penelitian ini, peneliti dapat memberikan saran yang dapat dijadikan bahan masukan dan evaluasi kepada pihak terkait. *Server down* yang kadangkala dialami oleh pengguna aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), diharapkan pemerintah pusat sebagai penyedia layanan tersebut harus rutin meningkatkan kapasitas *server* tersebut. Mengingat aplikasi ini tidak dijalankan di daerah tertentu saja, tapi seluruh penduduk Indonesia. Serta lebih ditingkatkan lagi perihal sosialisasi terhadap masyarakat terkait aplikasi IKD tersebut.