

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### 5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan tentang kualitas pelayanan aktivasi identitas kependudukan digital di Kabupaten Banyumas dapat disimpulkan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil uji statistik menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat tidak hanya bersifat korelasional, tetapi juga signifikan secara statistik. Nilai korelasi yang signifikan dan skor signifikansi yang rendah menunjukkan bahwa hubungan ini bukanlah kebetulan, tetapi memiliki basis yang kuat secara statistik. Hal ini dapat diuraikan dari uji korelasi *product moment* yang memperoleh nilai korelasi sebesar 0,797. Variabel efektivitas program dengan kemandirian memiliki nilai  $t$  hitung sebesar  $13,056 > t$  tabel  $1,292$  yang berarti memiliki pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Serta pada uji ANOVA menunjukkan  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima dengan pertimbangan bahwa  $F_{hitung}$  sebesar  $170.703$ . Hal ini menunjukkan  $F_{hitung}$  ( $170.703$ )  $> F_{tabel}$  ( $3,936$ ) dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan IKD di Kabupaten Banyumas.

Meskipun pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Banyumas memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, beberapa kendala masih dihadapi, seperti keterbatasan

infrastruktur digital, rendahnya literasi teknologi, ketergantungan pada sistem yang rentan terhadap gangguan, resistensi masyarakat terhadap perubahan, serta kekhawatiran terkait keamanan data. Namun, IKD juga menawarkan manfaat besar, termasuk efisiensi administrasi, kemudahan akses layanan publik, pemantauan data real-time, pengurangan penggunaan dokumen fisik, dan peningkatan keamanan data melalui enkripsi. Keberhasilan implementasi IKD memerlukan peningkatan literasi digital dan infrastruktur yang lebih baik agar manfaatnya dirasakan secara luas. Namun dari segi positifnya adalah dengan pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) membawa banyak manfaat, termasuk efisiensi administrasi, akses lebih mudah ke layanan publik seperti kesehatan dan perbankan, serta pemantauan data kependudukan secara real-time. IKD juga mendukung pengurangan penggunaan dokumen fisik, sejalan dengan gerakan ramah lingkungan, sekaligus meningkatkan keamanan data melalui teknologi enkripsi. Secara keseluruhan, IKD tidak hanya mempercepat dan mempermudah layanan, tetapi juga memperkuat akurasi dan perlindungan data masyarakat.

## **5.2. IMPLIKASI**

1. Perbaikan Kualitas Pelayanan: Pemerintah Kabupaten Banyumas perlu fokus pada peningkatan kualitas pelayanan yang disediakan melalui IKD. Langkah-langkah seperti pelatihan pegawai, peningkatan infrastruktur teknologi, dan pengembangan prosedur operasional standar dapat membantu meningkatkan kualitas layanan.

2. Penguatan Program dan Kemandirian: Investasi dalam program dan upaya untuk meningkatkan kemandirian dalam pengelolaan IKD perlu ditingkatkan. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, serta peningkatan koordinasi antara berbagai pihak terkait.
3. Kontinuitas Evaluasi: Penting untuk terus melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat secara berkala. Dengan demikian, pemerintah dapat memantau perubahan-perubahan dalam kebutuhan masyarakat dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tetap relevan dan efektif.
4. Penggunaan Data untuk Peningkatan: Data yang dikumpulkan dari evaluasi dapat digunakan untuk membuat keputusan yang lebih baik dalam pengembangan dan perbaikan sistem IKD di masa depan.
5. Pengkajian lebih lanjut dari penelitian<sup>2</sup> sebelumnya bagaimana keberhasilan atau pengaruhnya untuk kepuasan Masyarakat
6. Penelitian lebih lanjut agar meninjau responden agar lebih kompleks dan perluas wilayah agar lebih konkret.

Dengan mengambil langkah-langkah ini, diharapkan pelayanan IKD di Kabupaten Banyumas dapat terus meningkatkan kualitasnya dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada masyarakat.