

RINGKASAN

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas. Inovasi ini bertujuan meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik, namun masih menghadapi sejumlah kendala dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas berdasarkan lima karakteristik difusi inovasi menurut Everett Rogers, yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemudahan uji coba, dan kemudahan diamati. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pemilihan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*, sedangkan analisis data menggunakan model interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi IKD memiliki tingkat keunggulan relatif dan kemudahan diamati yang tinggi, karena mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan secara digital. Aspek kesesuaian menunjukkan bahwa layanan ini cukup selaras dengan kebutuhan masyarakat, tetapi masih terkendala oleh terbatasnya pengakuan dokumen digital oleh lembaga lain. Pada aspek kerumitan, ditemukan bahwa beberapa kelompok pengguna masih mengalami kesulitan teknis, terutama dalam proses aktivasi awal dan pemahaman alur layanan. Sementara itu, kemudahan uji coba dinilai masih rendah karena tidak adanya versi simulasi atau fitur pengenalan bertahap kepada masyarakat. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu inovasi pelayanan publik melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas tergolong cukup berhasil, namun tetap membutuhkan penguatan dari sisi pengembangan sistem, peningkatan literasi digital, dan perluasan sosialisasi agar inovasinya berjalan optimal dan merata di seluruh lapisan masyarakat.

Kata Kunci : inovasi pelayanan publik, administrasi kependudukan, identitas kependudukan digital

SUMMARY

This research is motivated by the digital transformation in population administration services through the innovation of Digital Population Identity (IKD) at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Banyumas Regency. This innovation aims to improve the efficiency and quality of public services, but its implementation still faces several challenges.

The purpose of this study is to analyze public service innovation through IKD using five characteristics of the diffusion of innovations theory by Everett Rogers: relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. This study employs a descriptive qualitative method with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation. Informants were selected using purposive and snowball sampling techniques, and the data were analyzed using an interactive model.

The results of the study show that the IKD application demonstrates high levels of relative advantage and observability, as it enhances service efficiency, transparency, and digital accessibility. The compatibility aspect is considered adequate, although constrained by the limited recognition of digital documents by other institutions. Regarding complexity, some user groups still face technical difficulties, especially during the initial activation and navigation processes. Meanwhile, the trialability aspect remains low due to the absence of simulation features or step-by-step introductions for users. In conclusion, the public service innovation through IKD at Disdukcapil Banyumas is considered moderately successful. However, it still requires system development, improved digital literacy, and expanded outreach to ensure optimal and inclusive adoption across all community groups.

Keywords: public service innovation, population administration, digital population identity