

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijabarkan, dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas tergolong cukup berhasil. Inovasi ini menunjukkan keunggulan relatif dalam efisiensi dan kemudahan akses, serta memiliki tingkat kesesuaian yang cukup tinggi dengan kebutuhan masyarakat. Observabilitas juga dinilai positif karena fitur-fitur dalam aplikasi memudahkan pemantauan hasil layanan secara real-time. Meskipun demikian, tantangan masih ditemui pada aspek kerumitan, terutama bagi masyarakat dengan literasi digital rendah, serta pada kemudahan uji coba yang belum berjalan optimal. Untuk mendorong adopsi yang lebih luas dan merata, inovasi ini perlu ditunjang dengan penguatan dari sisi pengembangan sistem, peningkatan literasi digital, dan perluasan sosialisasi agar inovasinya berjalan optimal dan merata di seluruh lapisan masyarakat.

#### 5.2 Implikasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut sebagaimana telah dipaparkan di atas, maka dirumuskan implikasi sebagai berikut:

1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Sebagai bentuk inovasi pelayanan publik, IKD seharusnya mampu memberikan nilai tambah yang nyata bagi masyarakat. Namun, keberadaan infrastruktur teknologi yang belum merata serta prosedur manual yang masih berjalan paralel dengan sistem digital menghambat optimalisasi keunggulan inovasi ini. Untuk itu, Disdukcapil Kabupaten Banyumas perlu mengembangkan kebijakan pemerataan infrastruktur berbasis kebutuhan wilayah, misalnya dengan mendirikan titik layanan digital di desa-desa yang belum memiliki akses internet stabil. Selain itu, perlu disusun pedoman integrasi prosedur digital dan manual agar pelaksanaan pelayanan tidak tumpang tindih dan membingungkan petugas maupun masyarakat. Melalui strategi ini, keunggulan relatif IKD sebagai

solusi pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien dapat benar-benar dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

## 2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Sebagai inovasi pelayanan publik, IKD harus selaras dengan sistem sosial, kebiasaan administratif, serta kebutuhan masyarakat dan lembaga lain. Fakta bahwa masih banyak institusi yang belum menerima dokumen digital sebagai bukti resmi menunjukkan bahwa inovasi ini belum sepenuhnya kompatibel dengan ekosistem birokrasi yang ada. Disdukcapil dapat merespons hal ini dengan menjalin kemitraan lintas sektor melalui nota kesepahaman yang mendorong penggunaan IKD sebagai dokumen legal. Selain itu, jangkauan layanan digital perlu diperluas hingga mencakup layanan-layanan yang saat ini belum tersedia secara daring. Strategi ini tidak hanya meningkatkan penerimaan terhadap IKD, tetapi juga memperkuat posisinya sebagai inovasi pelayanan publik yang adaptif terhadap kebutuhan pengguna.

## 3. Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan dalam penggunaan IKD menjadi salah satu hambatan utama dalam adopsi inovasi ini, terutama bagi kelompok rentan. Disdukcapil dapat mengembangkan fitur antarmuka yang lebih sederhana, serta menyediakan panduan visual dan tutorial interaktif dalam berbagai format—video, infografik, maupun cetak. Untuk menjangkau masyarakat yang kurang akrab dengan teknologi, pendekatan berbasis komunitas seperti pelatihan digital melalui program PKK, karang taruna, atau kelompok lansia dapat menjadi solusi operasional yang efektif. Disdukcapil juga dapat bekerja sama dengan perangkat desa atau kader digital untuk menyediakan layanan konsultasi langsung di tingkat lokal. Dengan demikian, kerumitan dalam akses dan pemahaman terhadap inovasi dapat diminimalisasi secara nyata.

## 4. Kemudahan Uji Coba (*Trialability*)

Agar masyarakat merasa lebih siap dalam mengadopsi IKD, penting bagi Disdukcapil untuk menyediakan fasilitas uji coba atau simulasi digital yang memungkinkan pengguna mengenali fitur layanan tanpa risiko

terhadap data pribadi mereka. Pengembangan versi demo aplikasi serta penyediaan ruang pelatihan di kantor Disdukcapil atau Mal Pelayanan Publik dapat menjadi alternatif solusi. Selain itu, membuka kanal umpan balik pengguna sejak tahap awal akan memungkinkan perbaikan inovasi secara dinamis dan partisipatif. Dengan memberikan ruang bagi masyarakat untuk mencoba dan memberi masukan, proses adopsi inovasi akan menjadi lebih inklusif dan berkelanjutan.

5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Observabilitas menjadi aspek penting dalam mendorong kepercayaan masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik. Fakta bahwa beberapa layanan masih memerlukan kehadiran fisik—seperti pencetakan KTP elektronik—membuat keberadaan IKD belum sepenuhnya terlihat sebagai inovasi yang utuh. Disdukcapil dapat menyiasatinya dengan mempercepat digitalisasi proses secara menyeluruh, sekaligus mengembangkan layanan pencetakan berbasis kemitraan dengan desa atau pihak ketiga. Selain itu, penting bagi Disdukcapil untuk memublikasikan pencapaian dan testimoni pengguna IKD melalui media sosial, situs resmi, dan media luar ruang. Transparansi ini tidak hanya meningkatkan daya amati, tetapi juga menjadi alat promosi yang mendorong partisipasi lebih luas dalam penggunaan layanan digital.