

## BAB V

### KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### 5.1 Kesimpulan

1. Sosialisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Semakin sering dan tepat sasaran kegiatan sosialisasi dilakukan mampu memberikan dampak terhadap efektivitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Sosialisasi yang dilakukan selama ini walaupun cenderung bersifat formal dan seremonial, dengan metode komunikasi yang belum sesuai dengan karakteristik masyarakat pada berbagai segmen. Dengan kegiatan dilakukan secara rutin, pesan yang disampaikan sepenuhnya mampu dipahami atau diinternalisasi oleh masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki literasi digital rendah.
2. Pendampingan tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan. Pendekatan proaktif, seperti metode jemput bola dan edukasi langsung, ternyata tidak berhasil membantu masyarakat memahami dan mengaktifkan IKD dengan lebih mudah. Pendampingan yang dilakukan dengan metode jemput bola dan edukasi langsung belum mampu memberikan dampak yang signifikan. Hal ini disebabkan keterbatasan jumlah petugas, waktu yang terbatas, serta materi pendampingan yang kurang kontekstual. Banyak masyarakat masih mengalami kesulitan teknis dalam proses aktivasi IKD meskipun telah mendapat pendampingan, yang menunjukkan bahwa pendekatan ini belum menyentuh akar permasalahan, yaitu pemahaman dan keterampilan penggunaan teknologi.
3. Komitmen organisasi terbukti tidak memiliki pengaruh efektivitas pelayanan IKD Kabupaten Kebumen. Hal ini mencerminkan bahwa pegawai kecamatan belum menerapkan komitmen secara tinggi. Komitmen organisasi pegawai kecamatan masih dinilai rendah karena sebagian besar pegawai menjalankan tugas sebatas pemenuhan administratif. Hal ini ditandai dengan minimnya inisiatif untuk mencari solusi dalam mengatasi kendala pelayanan IKD. Rendahnya komitmen dapat dipengaruhi oleh beban kerja yang tinggi,

keterbatasan insentif, serta kurangnya pengawasan dan kepemimpinan yang mampu memotivasi pegawai untuk bekerja secara lebih proaktif.

4. Secara simultan sosialisasi, pendampingan, dan komitmen organisasi bersama-sama mampu meningkatkan efektivitas pelayanan IKD di Kabupaten Kebumen. Efektivitas dapat terlihat dari peningkatan ketepatan waktu, akurasi data, kemudahan akses, kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, pencapaian tujuan program, serta perilaku pegawai yang semakin responsif dan solutif.

## 5.2 Implikasi

1. Penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi pengaruh pendekatan sosialisasi berbasis digital, pemanfaatan media sosial, atau strategi komunikasi yang lebih personal terhadap efektivitas pelayanan IKD agar lebih baik.
2. Peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel literasi digital masyarakat, kualitas pendampingan, atau inovasi metode pelatihan sebagai faktor yang mungkin lebih berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan IKD.
3. Pemerintah perlu mempertimbangkan perbaikan menyeluruh yang tidak hanya berfokus pada internal organisasi, tetapi juga kondisi eksternal yang memengaruhi masyarakat. Peneliti berikutnya dapat memperluas kajian pada variabel seperti kualitas infrastruktur digital, tingkat kepuasan pengguna, inovasi teknologi, dan kerja sama lintas sektor.
4. Pemerintah daerah, khususnya Disdukcapil dan kecamatan, perlu memperkuat program sosialisasi dan pendampingan IKD melalui media digital dan tatap muka yang lebih interaktif. Selain itu, peningkatan pelatihan dan evaluasi berkala bagi petugas pelayanan menjadi penting untuk menjaga standar pelayanan yang konsisten.