

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas PUSAKAMAS Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas yang dianalisis menggunakan Model *Essentially Digital Governance*, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem pelayanan digital tersebut telah membawa perubahan terhadap pola pelayanan publik yang sebelumnya bersifat manual menjadi lebih berbasis teknologi. Penerapan aplikasi PUSAKAMAS tersebut menunjukkan berbagai capaian dalam meningkatkan efisiensi, transparansi, serta kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan pengembangan lebih lanjut agar penerapan sistem digital dapat berjalan secara lebih optimal. Adapun kesimpulan penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Aspek Pendekatan Tujuan (*Goal Approach*)

Berdasarkan ketiga sub aspek yang telah dianalisis dibawah, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi PUSAKAMAS di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dalam aspek Pendekatan Tujuan (*Goal Approach*) telah berjalan dengan cukup efektif dalam mencapai tujuan utama pelayanan publik berbasis digital. Tujuan untuk menyediakan layanan yang gratis, adil, transparan, dan akuntabel telah terealisasi melalui kemudahan akses tanpa biaya tambahan, penerapan sistem yang meminimalisir perlakuan subjektif, serta adanya kepastian administratif bagi masyarakat.

Melalui sub aspek *deliver public services for free*, PUSAKAMAS berhasil mengurangi beban biaya langsung maupun tidak langsung bagi masyarakat. Kemudian pada sub aspek *value equality of outcome over process*, sistem mampu menjamin kesetaraan hasil layanan melalui mekanisme yang terstandar dan berbasis urutan serta kelengkapan administrasi. Sementara itu, pada sub aspek *provide formal rights and real redress*, aplikasi telah memberikan kepastian layanan dan transparansi

informasi, meskipun masih terdapat keterbatasan dalam mekanisme perbaikan data yang belum sepenuhnya fleksibel.

Dengan demikian, secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa PUSAKAMAS telah mendukung pencapaian tujuan pelayanan publik yang efektif sesuai dengan pendekatan tujuan (*goal approach*). Namun, untuk mengoptimalkan pencapaian tersebut, masih diperlukan pengembangan lebih lanjut terutama dalam meningkatkan fleksibilitas sistem dalam menangani kesalahan data agar kualitas pelayanan menjadi lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

a. *Deliver Public Services for Free*

Pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi PUSAKAMAS di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas telah mendukung prinsip *deliver public services for free*. Layanan yang tersedia dapat diakses masyarakat tanpa pungutan biaya tambahan dan penggunaan aplikasinya tidak dikenakan tarif. Selain itu, sistem digital ini juga mampu mengurangi biaya tidak langsung yang sebelumnya muncul dalam pelayanan manual, seperti biaya transportasi, pencetakan dokumen, serta waktu yang harus dikeluarkan masyarakat untuk datang ke kantor. Dengan demikian, penerapan PUSAKAMAS membantu menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat.

b. *Value Equality of Outcome Over Process*

Penerapan aplikasi PUSAKAMAS di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas telah mencerminkan prinsip *value equality of outcome over process*. Sistem pelayanan digital yang digunakan memastikan bahwa setiap permohonan layanan diproses melalui mekanisme yang sama dan berdasarkan kelengkapan persyaratan administrasi yang diajukan. Selain itu, seluruh pengajuan tercatat dalam sistem dan diproses sesuai urutan permohonan sehingga membantu meminimalisir perlakuan subjektif dalam pelayanan. Dengan demikian, penerapan PUSAKAMAS mampu

mendorong terciptanya kesetaraan hasil pelayanan bagi masyarakat karena setiap pemohon memperoleh layanan yang sama selama persyaratan yang dibutuhkan telah terpenuhi.

c. *Provide Formal Rights and Real Redress*

Penerapan aplikasi PUSAKAMAS di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas telah mencerminkan prinsip *provide formal rights and real redress*. Sistem ini memberikan kepastian administratif bagi masyarakat karena setiap permohonan layanan tercatat secara resmi di dalam sistem dan dapat dipantau statusnya secara langsung oleh pemohon. Selain itu, PUSAKAMAS juga menyediakan akses informasi terkait persyaratan dan alur pelayanan secara terbuka sehingga masyarakat dapat memahami proses pelayanan dengan lebih jelas. Meskipun demikian, dalam praktiknya mekanisme perbaikan data di dalam sistem masih memiliki keterbatasan karena pemohon harus mengajukan ulang permohonan layanan apabila terjadi kesalahan dalam pengisian data. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan prinsip ini telah berjalan, namun masih memerlukan pengembangan lebih lanjut agar proses perbaikan layanan dapat dilakukan secara lebih fleksibel.

2. Aspek Pendekatan Sistem (*System Approach*)

Berdasarkan keempat sub aspek yang telah dianalisis dibawah, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi PUSAKAMAS di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dalam Aspek Pendekatan Sistem (*System Approach*) telah menunjukkan kinerja yang cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal dalam integrasi dan efisiensi sistem secara menyeluruh.

Pada sub aspek *use already existing digital information*, sistem telah mampu memanfaatkan data digital untuk mempercepat proses pelayanan, meskipun masih terdapat keterbatasan dalam integrasi antar sistem yang menyebabkan pengulangan input data pada beberapa layanan. Selanjutnya, pada sub aspek *do it once*, penerapan prinsip ini belum berjalan optimal

karena sistem belum mendukung penyimpanan progres secara otomatis, sehingga pemohon masih harus mengulang proses dari awal apabila terjadi kesalahan data.

Sementara itu, pada sub aspek *grow scalable services in competition*, PUSAKAMAS telah menunjukkan kemampuan untuk terus dikembangkan dan diperluas sesuai kebutuhan layanan, didukung oleh kesiapan sumber daya dan perencanaan yang ada. Pada sub aspek *keep the state nodal obligation*, sistem tetap menempatkan pemerintah sebagai pusat pengendali dan penanggung jawab utama pelayanan, sehingga menjamin aspek akuntabilitas, keamanan data, dan legitimasi layanan publik.

Dengan demikian, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa penerapan PUSAKAMAS dalam pendekatan sistem telah mendukung terciptanya pelayanan publik yang terintegrasi dan berkelanjutan. Namun, masih diperlukan pengembangan lebih lanjut, terutama dalam meningkatkan integrasi data antar sistem dan optimalisasi fitur penyimpanan progres layanan, agar sistem dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

a. *Use Already Existing Digital Information*

Dalam penerapan aplikasi PUSAKAMAS di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas telah mencerminkan prinsip *use already existing digital information*. Sistem ini memanfaatkan data digital yang telah tersimpan untuk mendukung proses pelayanan sehingga pegawai dapat langsung mengakses informasi yang dibutuhkan tanpa harus melakukan penginputan ulang secara manual. Pemanfaatan data digital tersebut membantu mempercepat proses verifikasi dokumen serta mengurangi ketergantungan pada arsip fisik dalam pelayanan. Namun demikian, integrasi antar sistem yang belum sepenuhnya optimal menyebabkan pada beberapa layanan masih terjadi pengulangan penginputan dan pengunggahan data. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan informasi digital dalam sistem PUSAKAMAS telah berjalan, tetapi

masih memerlukan pengembangan lebih lanjut agar integrasi data dapat dilakukan secara lebih maksimal.

b. *Do It Once*

Penerapan aplikasi PUSAKAMAS di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas menunjukkan bahwa prinsip *Do It Once* belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Dalam praktiknya, apabila data dan dokumen yang diunggah oleh pemohon sudah lengkap dan sesuai persyaratan, maka proses pengajuan cukup dilakukan satu kali tanpa perlu mengulang kembali penginputan data. Namun, apabila di tengah proses ditemukan kesalahan atau kekurangan dokumen, pemohon harus mengulang kembali proses penginputan dan pengunggahan dokumen dari awal karena sistem belum menyimpan progres data secara otomatis. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip *Do It Once* masih memiliki keterbatasan dalam sistem yang digunakan saat ini. Kedepannya, sistem PUSAKAMAS direncanakan akan dikembangkan agar apabila terdapat kesalahan pada salah satu dokumen, pemohon hanya perlu memperbaiki bagian yang salah tanpa harus mengunggah ulang seluruh dokumen dari awal.

c. *Grow Scalable Services in Competition*

Penerapan aplikasi PUSAKAMAS di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas telah menunjukkan upaya dalam mengembangkan layanan digital yang dapat terus diperluas dan ditingkatkan. Sistem ini memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai jenis layanan melalui satu aplikasi sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat dan sederhana. Selain itu, PUSAKAMAS juga dirancang agar dapat terus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pelayanan, baik melalui penambahan jenis layanan maupun perbaikan fitur yang ada. Dukungan perencanaan anggaran serta kesiapan sumber daya manusia turut mendukung keberlanjutan pengembangan sistem tersebut. Dengan demikian, penerapan

PUSAKAMAS membantu meningkatkan kapasitas pelayanan publik agar mampu menjangkau masyarakat secara lebih luas dan memberikan layanan yang lebih efektif.

d. *Keep the State Nodal Obligation*

Penerapan aplikasi PUSAKAMAS di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas tetap mencerminkan pusat prinsip tugas negara. Dalam hal ini, negara melalui instansi pemerintah menjadi pusat pelaksanaan tugas pelayanan publik yang tidak dialihkan kepada pihak lain. Seluruh sumber informasi yang terdapat dalam PUSAKAMAS merupakan informasi yang dipublikasikan secara resmi oleh pemerintah/negara, sehingga segala risiko yang timbul dari penggunaan PUSAKAMAS juga menjadi tanggung jawab negara atau pemerintah. Dengan demikian, sistem pengelolaan dan pemanfaatan ini tidak dicampur tangan oleh pihak lain maupun swasta.

Meskipun dilakukan melalui sistem digital, instansi pemerintah tetap menjadi pihak yang mengendalikan dan bertanggung jawab penuh atas proses pelayanan, bukan individu petugas secara personal. Setiap permohonan layanan yang disampaikan melalui sistem tetap diproses melalui mekanisme administrasi yang berlaku serta melibatkan pimpinan dan petugas yang berwenang dalam proses verifikasi dan disposisi layanan. Selain itu, pengelolaan data dan pembagian hak akses dalam sistem berada di bawah kewenangan instansi guna menjaga keamanan serta pelayanan administrasi administrasi. Dengan demikian, penggunaan PUSAKAMAS berfungsi sebagai sarana pendukung pelayanan, sementara tanggung jawab utama terhadap penyelenggaraan pelayanan masyarakat tetap berada di negara melalui instansi pemerintah.

3. Aspek Pendekatan Kepuasan (*Constituency Approach*)

Berdasarkan kedua sub aspek yang telah dianalisis dibawah, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi PUSAKAMAS di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dalam Aspek Pendekatan

Kepuasan (*Constituency Approach*) telah menunjukkan upaya yang cukup baik dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pada sub aspek *isocratic (DIY) administration*, sistem telah memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses dan mengelola layanan secara mandiri, sehingga meningkatkan kenyamanan dan fleksibilitas dalam memperoleh pelayanan. Namun, masih adanya sebagian masyarakat yang memerlukan pendampingan menunjukkan bahwa tingkat literasi digital pengguna belum merata, sehingga pelayanan belum sepenuhnya dapat dinikmati secara mandiri oleh seluruh lapisan masyarakat.

Sementara itu, pada sub aspek *experiential learning*, instansi telah menunjukkan kemampuan untuk belajar dari pengalaman dalam penggunaan sistem, baik dari kendala teknis maupun masukan pengguna. Proses evaluasi dan perbaikan yang dilakukan secara berkelanjutan menjadi indikator bahwa instansi berupaya meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dengan demikian, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa penerapan PUSAKAMAS dalam pendekatan kepuasan telah mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih responsif dan berorientasi pada pengguna. Namun, masih diperlukan upaya lanjutan, khususnya dalam meningkatkan literasi digital masyarakat dan optimalisasi pendampingan layanan, agar tingkat kepuasan masyarakat dapat tercapai secara lebih merata.

a. *Isocratic (DIY) Administration*

Penerapan aplikasi PUSAKAMAS di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas telah mencerminkan prinsip *Isocratic (DIY) Administration*. Sistem digital yang digunakan memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan layanan, mengisi data, serta mengunggah dokumen secara mandiri melalui perangkat yang terhubung dengan internet tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Selain itu, informasi mengenai persyaratan dan alur pelayanan juga tersedia dalam sistem sehingga masyarakat dapat

memahami proses pelayanan secara lebih mandiri. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat sebagian masyarakat yang memerlukan bantuan petugas dalam menggunakan sistem digital tersebut, sehingga pendampingan dari pihak instansi tetap diperlukan untuk memastikan pelayanan dapat diakses oleh seluruh masyarakat.

b. *Experiential Learning*

Penerapan aplikasi PUSAKAMAS di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas menunjukkan adanya prinsip *experiential learning*. Penerapan sistem pelayanan digital memberikan pengalaman bagi instansi dalam memahami efektivitas sistem serta berbagai kendala yang muncul selama proses pelayanan. Pengalaman tersebut menjadi dasar bagi instansi untuk melakukan evaluasi dan perbaikan sistem secara berkelanjutan, baik melalui pemantauan teknis, masukan dari pegawai, maupun saran dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, pengelolaan PUSAKAMAS tidak bersifat statis, tetapi terus dikembangkan berdasarkan pengalaman penggunaan sistem agar kualitas pelayanan publik dapat semakin meningkat.

5.2. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas penggunaan aplikasi PUSAKAMAS pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Banyumas dengan menggunakan model *Essentially Digital Governance*, dapat diidentifikasi berbagai implikasi yang mencerminkan dampak penerapan sistem pelayanan berbasis digital terhadap kualitas pelayanan publik. Implikasi tersebut tidak hanya menunjukkan capaian positif yang telah diraih, tetapi juga mengungkap sejumlah aspek yang masih memerlukan pengembangan lebih lanjut dalam implementasinya. Dengan demikian, analisis terhadap sembilan sub aspek dalam model ini menjadi penting untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai tingkat efektivitas sistem, sekaligus mengidentifikasi tantangan serta peluang perbaikan dalam pengembangan layanan digital. Oleh karena itu, uraian implikasi pada setiap sub aspek diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan

kualitas pelayanan publik melalui aplikasi PUSAKAMAS secara berkelanjutan, berikut :

1. *Deliver Public Services for Free*

Penerapan layanan tanpa biaya melalui PUSAKAMAS berimplikasi pada meningkatnya aksesibilitas masyarakat dalam memperoleh layanan publik. Kondisi ini tidak hanya mendorong efisiensi pengeluaran masyarakat, tetapi juga berpotensi meningkatkan kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah serta meminimalisir praktik pungutan tidak resmi.

2. *Value Equality of Outcome Over Process*

Adanya sistem yang menjamin kesetaraan hasil pelayanan membawa implikasi pada terciptanya keadilan dalam pelayanan publik. Hal ini dapat mengurangi potensi diskriminasi dan memperkuat transparansi, sehingga masyarakat merasakan perlakuan yang sama dalam setiap proses pelayanan.

3. *Provide Formal Rights and Real Redress*

Keberadaan kepastian administratif dan keterbukaan informasi memberikan implikasi positif terhadap perlindungan hak masyarakat. Namun demikian, keterbatasan dalam mekanisme perbaikan data menunjukkan perlunya pengembangan sistem agar mampu memberikan ruang koreksi yang lebih fleksibel dan efisien bagi pengguna layanan.

4. *Use Already Existing Digital Information*

Pemanfaatan data digital yang telah tersedia menimbulkan implikasi berupa meningkatnya efisiensi dan kecepatan pelayanan. Meskipun demikian, belum optimalnya integrasi antar sistem mengindikasikan perlunya penguatan sinkronisasi data guna menghindari duplikasi dan meningkatkan akurasi informasi.

5. *Do It Once*

Belum optimalnya penerapan prinsip ini berdampak pada masih adanya pengulangan proses oleh masyarakat, terutama ketika terjadi kesalahan data. Hal tersebut berimplikasi pada menurunnya efisiensi layanan, sehingga diperlukan inovasi sistem yang mampu menyimpan progres data secara otomatis.

6. *Grow Scalable Services in Competition*

Kemampuan sistem untuk terus dikembangkan memberikan implikasi pada meningkatnya kapasitas dan jangkauan pelayanan publik. Hal ini memungkinkan instansi untuk lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat, dengan catatan adanya dukungan berkelanjutan dari segi sumber daya dan anggaran.

7. *Keep the State Nodal Obligation*

Terpusatnya tanggung jawab pelayanan pada instansi pemerintah berimplikasi pada terjaganya akuntabilitas dan legitimasi layanan publik. Selain itu, kontrol penuh oleh negara juga berfungsi untuk memastikan keamanan data dan kualitas pelayanan tetap sesuai dengan standar yang ditetapkan.

8. *Isocratic (DIY) Administration*

Kemudahan masyarakat dalam mengakses layanan secara mandiri membawa implikasi pada meningkatnya efisiensi proses pelayanan dan berkurangnya ketergantungan pada petugas. Namun, perbedaan tingkat literasi digital masyarakat menjadi tantangan yang perlu diantisipasi melalui edukasi dan pendampingan.

9. *Experiential Learning*

Adanya proses pembelajaran dari pengalaman penggunaan sistem berimplikasi pada peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan. Evaluasi yang dilakukan secara rutin memungkinkan instansi untuk melakukan perbaikan dan inovasi yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.