

**INOVASI APLIKASI LAWET KEBUMEN (Pelayanan Administrasi  
Kependudukan Warga Kabupaten Kebumen secara Elektronik dan Terintegrasi)  
DALAM MEMPERMUDAH PELAYANAN PUBLIK**

**Shinta Dwi Kartika<sup>1</sup>, Nina Widowati<sup>2</sup>**

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://fisip.undip.sc.id> Email: [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**ABSTRACT**

*Lawet Kebumen application as one of the innovations of the Disdukcapil of Kebumen Regency digitally in facilitating online document management in its implementation, there are still obstacles to innovation attributes, especially in terms of complexity caused by users' technological stuttering in using the application and observability due to the lack of application socialization by the Kebumen Disdukcapil, as well as in inhibiting factors in the form of administrative obstacles in the form of incomplete requirement files sent and the absence of employee awards. This study aims to analyze the Lawet Kebumen innovation as well as the supporting and inhibiting factors for the application in facilitating public services. The method used is a descriptive qualitative approach with the theory of innovation attributes including relative advantage, compatibility, complexity, triability, and observability. The subjects of this research consisted of employees of the Kebumen Disdukcapil and the community as users of the Lawet Kebumen application. The results showed that overall this innovation has not been successful in providing online services, but it does not rule out the possibility that this application provides convenience for the people of Kebumen Regency in managing population documents online. This success is reflected in the aspect of the relative advantage of fast, accurate and efficient service. Compatibility tailored to the values, culture, and needs of users, and triability is reflected in high accessibility. Factors inhibiting in the application of the Lawet Kebumen application arise from the lack of appreciation for employees to unfulfilled requirements, as well as users who experience limited internet network connections that not all places provide wifi or a stable network. This study recommends increasing socialization, incentives for employees, and training for the community to overcome these obstacles.*

**Keywords:** *Innovation attributes, Lawet Kebumen, Population administration services.*

**PENDAHULUAN**

Memasuki era digitalisasi, penggunaan teknologi informasi berkembang pesat, memungkinkan pelayanan, administrasi, dan informasi diselesaikan dengan lebih mudah dan

efisien. Digitalisasi pelayanan publik bertujuan meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan kepada masyarakat melalui inovasi pelayanan. Sellfia et al. (2022: 591)

menyatakan bahwa pemerintah dan pembuat kebijakan harus memanfaatkan kemajuan teknologi dengan mendigitalisasi kebijakan mereka. Langkah ini sangat penting untuk memastikan layanan publik dikelola secara efisien, yang pada gilirannya mendukung tercapainya pemerintahan yang baik

Kenyataannya, pelayanan pemerintah Indonesia masih belum optimal, karena masyarakat sering kali harus datang langsung ke kantor atau instansi untuk memenuhi persyaratan dan prosedur. Untuk memberikan perlindungan dan kepastian hukum dalam layanan yang menghubungkan masyarakat dengan pemerintah, UU Nomor 25 Tahun 2009 mengatur pelayanan publik di Indonesia. Pemerintah pusat dan daerah di Indonesia harus dapat menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Inovasi dalam pelayanan publik sangat penting untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, memungkinkan pemerintah memberikan layanan yang lebih cepat, efisien, dan berkualitas. Kehadiran inovasi dapat mengatasi tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mendorong terciptanya pemerintahan yang lebih terbuka, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan publik.

Sebagai wujud komitmen terhadap inovasi daerah, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah menerbitkan PERGUB No. 12 Tahun 2020 mengenai Roadmap Penyelenggaraan Inovasi

Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018-2023. Roadmap ini bertujuan mengoptimalkan inovasi daerah secara lebih efektif dan efisien untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, kesejahteraan masyarakat, dan kapasitas sumber daya manusia (SDM). Berbagai inovasi digital diperkenalkan, termasuk portal pelayanan publik online, aplikasi mobile untuk layanan administrasi, dan integrasi sistem informasi antarinstansi untuk mempercepat proses administrasi.

Kabupaten Kebumen menjadi contoh sukses dalam mengimplementasikan digitalisasi pelayanan, dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sebagai instansi unggulan, dimana telah berhasil meraih berbagai penghargaan, termasuk predikat Zona Hijau Kualitas Tertinggi dari Ombudsman RI, peringkat I dalam Gelar Pengawasan Kearsipan Daerah, dan peringkat II dalam Pengelolaan Website Badan Publik. Keberhasilan ini mencerminkan pelayanan publik yang semakin berkembang dan modern. Salah satu inovasi yang dikembangkan oleh dinas tersebut adalah aplikasi digital Lawet Kebumen (Pelayanan Administrasi Kependudukan Warga Kabupaten Kebumen secara Elektronik dan Terintegrasi). Aplikasi ini sesuai dengan Permendagri No. 7 Tahun 2019 yang mengatur pelayanan administrasi kependudukan daring, bertujuan untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih efisien dan efektif. Aplikasi Lawet Kebumen,

yang dianggap inovatif menurut Rogers (dalam Triana & Aryani, 2021), menawarkan layanan yang cepat, gratis, mudah digunakan, dan berbasis digital, sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern. Aplikasi ini dapat diunduh melalui *Google Playstore* dan diakses melalui situs website resmi Lawet Kebumen di <https://lawet.kebumenkab.go.id>.

Aplikasi Lawet Kebumen, yang diluncurkan pada 2022, dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi dan prosedur pelayanan administrasi kependudukan secara online. Aplikasi ini bertujuan untuk mempercepat pelayanan, mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor dinas, serta meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan di Kebumen. Dengan keunggulannya, seperti pengiriman dokumen secara daring, pengurangan biaya dan waktu transaksi, serta peningkatan akurasi formulir, aplikasi ini mendukung berbagai layanan administrasi seperti pembuatan KIA, KTP-el, KK, dan sebagainya. Meski aplikasi ini telah diunduh oleh banyak orang, menunjukkan antusiasme masyarakat, jumlah pengguna aktif masih belum optimal. Hal ini tercermin dari ulasan dan rating yang kurang memuaskan, meskipun aplikasi ini sangat bermanfaat.

## Gambar 1. Rating Aplikasi Lawet Kebumen



Sumber: Google Playstore, (2022). Diakses pada 16 Mei 2024.

Aplikasi Lawet Kebumen, berdasarkan penilaian pengguna di Google Playstore, memiliki rating tidak melebihi 3,8 bintang dari skala 1-5. Banyak pengguna memberikan rating bintang 1, menunjukkan ketidakpuasan yang signifikan. Rating bintang ini mencerminkan kualitas aplikasi dan layanan yang diterima, dari ulasan mengindikasikan adanya masalah yang belum terselesaikan, menyebabkan beberapa pengguna kecewa dan akhirnya menginstall aplikasi. Salah satu masalah utama yang ditemukan adalah miskomunikasi, yang sering terjadi karena ketidaksabaran pemohon dalam mengakses layanan. Observasi lapangan menunjukkan adanya antrian berulang akibat pemohon yang mencoba mengirimkan berkas mereka secara berulang, yang justru memperlambat proses administrasi.

## Gambar 2. Ulasan Belum Dikelola Dengan Baik



Sumber: Google Playstore, (2022). Diakses pada 19 Mei 2024.

Sebagian besar pemohon yang menggunakan aplikasi Lawet Kebumen untuk pengajuan administrasi kependudukan mengeluhkan lambannya respons dari Disdukcapil Kebumen terhadap keluhan yang diajukan. Hasil pra-penelitian menunjukkan bahwa banyak ulasan negatif yang mengarah pada ketidakpuasan pengguna terhadap waktu tanggap yang lambat, yang membuat mereka merasa frustrasi. Akibatnya, banyak pengguna memilih untuk berhenti menggunakan aplikasi tersebut, mengindikasikan adanya masalah dalam hal responsivitas layanan.

### Gambar 3. Ulasan Terkait Pengalihan Layanan



Sumber: Google Playstore, (2022). Diakses pada 19 Mei 2024.

Penerapan aplikasi Lawet Kebumen ternyata tidak sesuai dengan harapan pengguna, seperti yang tercermin dari keluhan yang muncul. Banyak pengguna mengeluhkan bahwa mereka harus dialihkan ke aplikasi *WhatsApp* untuk mendapatkan layanan, menunjukkan bahwa aplikasi tersebut belum dapat memenuhi ekspektasi mereka. Penelitian di lapangan mengungkapkan bahwa ketidaktahuan masyarakat tentang prosedur yang benar dan

kurangnya pemahaman terhadap sistem yang digunakan menyebabkan pemohon merasa cemas dan mengambil langkah yang tidak efektif, seperti memberikan ulasan buruk. Hal ini memperburuk beban sistem dan memperpanjang waktu penyelesaian dokumen. Pandangan Yuni & Adnan (2022) mendukung hal ini, yang menyatakan bahwa keberhasilan inovasi bergantung pada sejauh mana masyarakat memahami dan mampu menggunakan teknologi. Tanpa pemahaman yang cukup, masyarakat akan kesulitan mengakses layanan, dan inovasi tersebut tidak akan mencapai tujuannya secara maksimal.

### Gambar 4. Penyebaran Informasi Aplikasi Lawet Kebumen di Media Sosial



Sumber: Diolah peneliti melalui berbagai sumber, pada 30 Mei 2024.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen kurang melakukan promosi berkelanjutan terkait aplikasi Lawet Kebumen, terlihat dari kenyataan bahwa promosi terakhir kali hanya dilakukan saat peluncuran aplikasi melalui sosial media seperti Instagram dan YouTube. Tidak ada pembaruan atau informasi lanjutan yang mendorong masyarakat untuk terus menggunakan aplikasi tersebut. Akibatnya, banyak masyarakat yang

belum menyadari adanya aplikasi Lawet Kebumen yang bisa mempermudah dalam pengurusan administrasi kependudukan. Hal ini menyebabkan aplikasi tersebut kesulitan menjangkau pengguna potensial, termasuk masyarakat yang belum terbiasa dengan layanan digital.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan di atas, peneliti memiliki ketertarikan untuk melakukan penelitian tentang inovasi pelayanan Lawet Kebumen dalam mempermudah pelayanan kependudukan dengan menggunakan atribut inovasi menurut Everett M. Rogers (Suwarno, 2008: 17-18) yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati serta untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat inovasi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen yang dipilih berdasarkan *purposive sampling*, yakni teknik pertimbangan dan tujuan tertentu dengan kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian. dan masyarakat pengguna layanan inovasi Lawet Kebumen yang dipilih berdasarkan *accidental sampling* merupakan teknik pemilihan sampel

berdasarkan kebetulan, di mana sampel diambil dari individu yang secara tidak sengaja dijumpai oleh peneliti dan dianggap relevan. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, teknik wawancara dan dokumentasi. Adapun untuk menganalisis data, digunakan teknik dari Creswell (dalam Wahyuningsih & Pradana, 2021: 26), yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1) Inovasi Lawet Kebumen (Pelayanan Administrasi Kependudukan Warga Kabupaten Kebumen secara Elektronik dan Terintegrasi) dalam mempermudah pelayanan publik**

#### **1.1 Keuntungan relatif (*Relative Advantage*)**

Menurut Everett M. Rogers (1995), keuntungan relatif mengacu pada sejauh mana sebuah inovasi dianggap lebih unggul dibandingkan alternatif yang ada. Aplikasi Lawet Kebumen adalah contoh inovasi yang memberikan keuntungan relatif bagi masyarakat, terutama pengguna aplikasi, dengan meningkatkan efisiensi dalam layanan publik di Kabupaten Kebumen. Aplikasi ini mempermudah masyarakat mengakses layanan administratif tanpa harus berhadapan langsung dengan birokrasi, mengurangi penggunaan sumber daya fisik, antrean panjang, serta interaksi yang

memakan waktu. Pengguna tidak perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil, tetapi cukup mengakses layanan administrasi kependudukan melalui WhatsApp, mengirimkan dokumen, dan mendapatkan layanan secara online. Hal ini menjadikan pengurusan dokumen jauh lebih praktis dan efisien, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau jauh dari pusat kota.

Sebelum adanya inovasi, layanan publik di Kebumen berlangsung lambat dan tidak efisien karena banyaknya proses manual dan interaksi langsung. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan masyarakat yang sulit memperoleh informasi terkait persyaratan administrasi. Inovasi ini sejalan dengan pendapat Sabeni & Setiamandani (2020), yang menyatakan bahwa ketidakjelasan prosedur sering kali mendorong praktik calo dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Aplikasi Lawet Kebumen bertujuan mengatasi masalah ini dengan menciptakan sistem yang lebih transparan dan mengurangi biaya tambahan yang muncul akibat praktik calo. Petugas dapat mengelola permohonan secara *real time*, mengurangi waktu tunggu dan antrian panjang. Dalam hal keamanan data, aplikasi ini menggunakan platform WA Ticket untuk manajemen antrian yang aman, sehingga data kependudukan tidak disimpan dalam sistem online yang rentan terhadap peretasan.

Dari segi kualitas pelayanan, aplikasi Lawet Kebumen telah terbukti memberikan pengalaman yang lebih cepat, efisien, dan akurat dibandingkan dengan metode *offline*. Dengan mengurangi kebutuhan untuk tatap muka dan memanfaatkan teknologi, aplikasi ini berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kebumen. Dengan sistem yang terintegrasi, pengolahan data menjadi lebih akurat, meminimalkan kesalahan manusia, dan memastikan setiap permohonan diproses sesuai prosedur dan waktu yang tepat. Hal ini didukung pandangan Sari (2021), yang menyatakan bahwa sistem terintegrasi memudahkan pengelola dalam memantau setiap langkah pelayanan dan memastikan kepatuhan terhadap prosedur yang berlaku.

Secara keseluruhan, aplikasi Lawet Kebumen telah berhasil menawarkan keuntungan relatif yang signifikan, baik bagi masyarakat maupun petugas. Pengguna merasa puas dengan pelayanan yang cepat dan efisien, sementara petugas juga merasakan kemudahan dalam memproses permohonan administrasi kependudukan. Dengan demikian, inovasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga memberikan nilai tambah yang nyata bagi masyarakat Kebumen.

## 1.2 Kesesuaian (*Compatibility*)

Kesesuaian (*compatibility*) dalam adopsi inovasi merujuk pada sejauh mana inovasi diterima karena dianggap sesuai dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman, dan kebutuhan sosial pengguna. Jika inovasi dianggap tidak sesuai dengan kebiasaan atau nilai yang ada, maka proses adopsi bisa lebih lambat. Sebaliknya, jika inovasi dianggap sesuai, penerimaan akan lebih mudah. Aplikasi Lawet Kebumen, yang dirancang untuk dapat mempermudah pada pengurusan administrasi kependudukan secara *online*, mencerminkan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Kebumen, meski ada perbedaan persepsi masyarakat yang beragam dan terjadi antara pengguna. Beberapa pengguna merasa aplikasi ini sangat efisien dan efektif, terutama bagi mereka yang merantau, sementara sebagian lainnya menganggap aplikasi ini belum sepenuhnya canggih berdasarkan hasil wawancara yang didapat. Persepsi ini menunjukkan adanya perbedaan dalam pandangan masyarakat terhadap teknologi dan kebutuhan mereka.

Aplikasi Lawet Kebumen diadopsi dengan mempertimbangkan nilai dan budaya masyarakat yang semakin beralih ke digitalisasi. Hal ini sejalan dengan data primer yang diperoleh, menyebutkan bahwa

aplikasi Lawet Kebumen sesuai dengan era digital saat ini, mencerminkan kebutuhan masyarakat yang lebih menginginkan layanan berbasis teknologi dan disesuaikan dengan peraturan yang ada. Penekanan pada transparansi dan inklusivitas lokal sangat relevan. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk memantau proses permohonan secara *real time* mencerminkan nilai keterbukaan dan kejujuran yang sangat dihargai oleh masyarakat. Tampilan dashboard yang sederhana memastikan bahwa aplikasi dapat diakses oleh semua kalangan, termasuk mereka yang kurang familiar dengan teknologi.

### Gambar 5. Tampilan Dashboard Lawet Kebumen



Sumber: Aplikasi Lawet Kebumen. Diakses pada 12 Desember 2024.

Selaras dengan pendapat Supriyadi (2020), yang menjelaskan bahwa sistem terintegrasi di sektor publik memungkinkan pemantauan *real time*, yang meminimalkan keterlambatan dan memastikan administrasi berjalan sesuai prosedur. Aplikasi ini berhasil menyelaraskan prosedural antara layanan

*offline* dan *online*, dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat mengakses layanan pada administrasi kependudukan, meskipun cara pengajuan berbeda, prosedur untuk mengurus dokumen tetap sama, yakni pemohon harus mengurus data mereka sendiri, kecuali diwakilkan oleh keluarga. Sistem antrian digital yang diterapkan juga mengurangi waktu menunggu, memberikan kenyamanan, dan meningkatkan efisiensi. Keberhasilan aplikasi ini bergantung pada penerimaan masyarakat, yang dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti pemahaman teknologi, pengalaman pribadi, dan pandangan terhadap pemerintah.

Mengenai antrian, aplikasi Lawet Kebumen menggunakan sistem antrian digital melalui WA *Tikcet*, yang memungkinkan pemohon untuk memantau status permohonan tanpa harus mengantre fisik di kantor, meskipun demikian dalam hasil wawancara didapatkan bahwa terkadang ada penundaan dalam proses verifikasi yang bisa mempengaruhi kecepatan respon. Digitalisasi antrian ini mengoptimalkan waktu dan memberikan kenyamanan bagi pengguna.

Secara keseluruhan, Lawet Kebumen mencerminkan aspek kesesuaian yang baik dengan nilai-nilai dan budaya lokal. Dengan menggabungkan teknologi dengan kebiasaan dan nilai yang ada, aplikasi ini berhasil

mengatasi hambatan-hambatan yang mungkin timbul dalam transisi dari sistem manual ke digital. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memastikan bahwa masyarakat merasa lebih nyaman dan lebih mudah beradaptasi dengan perubahan yang ada.

### **1.3 Kerumitan (*Complexity*)**

Inovasi baru sering kali dianggap lebih kompleks dibandingkan dengan teknologi atau sistem yang ada sebelumnya. Hal ini terutama berkaitan dengan kerumitan yang dihadapi pengguna ketika berinteraksi dengan teknologi baru, seperti aplikasi Lawet Kebumen. Rogers (1995) menyebutkan bahwa kerumitan adalah tingkat di mana suatu inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan oleh masyarakat. Dalam hal ini, penerimaan teknologi oleh masyarakat dipengaruhi oleh seberapa terbuka mereka terhadap perubahan dan kemampuan mereka untuk beradaptasi dengan teknologi baru.

Hambatan yang ditemukan sering kali dipengaruhi oleh faktor usia, tingkat pendidikan, dan keterampilan teknis pengguna, yang mempengaruhi seberapa cepat masyarakat dapat mengadopsi aplikasi. Masyarakat yang lebih tua atau mereka yang tidak tumbuh dengan teknologi digital sering merasa kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi tersebut. Hal ini sesuai dengan pandangan Panjaitan (2021), menunjukkan

bahwa latar belakang pendidikan yang lebih rendah atau ketidakbiasaan dengan teknologi dapat menjadi kendala dalam pemahaman penggunaan aplikasi, terutama ketika aplikasi tersebut memerlukan keterampilan dasar seperti pengisian formulir *online* atau pengunggahan dokumen. Kesalahan teknis atau error dalam aplikasi Lawet Kebumen juga menjadi penghalang adopsi yang efektif, misalnya ketika pengiriman pesan berulang kali oleh pengguna layanan dapat memperlambat proses dokumen, bukan mempercepatnya, atau ketika dokumen yang tidak lengkap menghambat kelancaran pemrosesan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hal inilah yang terjadi pada pengguna yang merasa tidak sabar dalam menerima layanan petugas, sering kali mengirimkan pesan berulang, bukan mempercepat pemrosesan dokumen tetapi malah memperlambat kelancaran pemrosesan dokumen yang diajukan, padahal dapat diproses oleh petugas secara *one day service*. Dengan begitu, bagi pengguna yang merasa tidak sabar dapat menimbulkan pemberian rating rendah pada aplikasi Lawet Kebumen dengan ulasan-ulasan negatif.

Alur pelayanan dalam aplikasi juga memainkan peran penting dan mendasar dalam mempengaruhi efektivitas aplikasi tersebut. Alur yang jelas dan sederhana dapat mempercepat proses pengajuan dokumen,

mengurangi antrian, dan meningkatkan kepuasan pengguna. Sebaliknya, alur yang berbelit-belit dapat menghambat proses dan merugikan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat dan efisien (Fansuri & Hidayah, 2021). Meskipun Disdukcapil Kabupaten Kebumen merancang alur pelayanan dengan sederhana agar mudah dipahami, tetap ada perbedaan pemahaman dari pengguna mengenai persyaratan dokumen yang harus dipenuhi. Hal ini menciptakan gap yang memperlambat adopsi teknologi.

Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, keberadaan helpdesk dalam aplikasi Lawet Kebumen sangat penting. Helpdesk berfungsi sebagai pusat dukungan yang siap membantu pengguna mengatasi kendala teknis atau non-teknis yang mereka temui selama menggunakan aplikasi. Disdukcapil setempat telah menyediakan berbagai saluran bantuan, termasuk fitur helpdesk dalam aplikasi dan video pedoman penggunaan yang dapat diakses melalui kanal *YouTube* mereka. Ini memberikan kemudahan bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang mengalami kesulitan teknis, untuk memperoleh bantuan dan informasi yang mereka butuhkan, yang pada gilirannya dapat mempercepat proses adopsi aplikasi.

Secara keseluruhan, meskipun aplikasi Lawet Kebumen telah dirancang untuk

mempermudah proses administrasi kependudukan, kerumitan yang terkait dengan perbedaan usia, tingkat pendidikan, dan keterampilan teknis pengguna tetap menjadi tantangan utama dalam proses adopsinya. Dengan menyediakan fitur-fitur pendukung seperti helpdesk dan video panduan, Disdukcapil Kabupaten Kebumen berupaya mengatasi hambatan-hambatan tersebut, memungkinkan masyarakat untuk beradaptasi dengan lebih baik dan mendapatkan manfaat maksimal dari penggunaan aplikasi tersebut.

#### **1.4 Kemungkinan dicoba (*Triability*)**

Uji coba aplikasi merupakan tahap yang sangat krusial dalam pengembangan sebuah teknologi, salah satunya adalah aplikasi Lawet Kebumen, sebelum diluncurkan ke publik. Penerapan inovasi Lawet Kebumen untuk layanan dokumen kependudukan dimulai dengan uji coba internal pada pegawai Disdukcapil Kabupaten Kebumen sebelum diluncurkan kepada publik pada tahun 2022. Uji coba internal ini bertujuan untuk memastikan bahwa alur dan prosedur aplikasi sudah sesuai dengan regulasi dan dapat berjalan dengan baik. Meskipun telah diuji coba, aplikasi Lawet Kebumen tetap menemui kendala teknis pada saat sebelum perilisan, seperti perbedaan tampilan dan fungsi aplikasi pada perangkat yang berbeda,

yang berpotensi mempengaruhi kenyamanan pengguna.

Kendala yang muncul terutama terkait dengan tampilan dan fungsi aplikasi yang berbeda-beda pada perangkat yang berbeda, yang dapat mengurangi kenyamanan pengguna. Hal ini menunjukkan pentingnya pengembangan aplikasi yang lebih stabil dan responsif agar aplikasi dapat berfungsi dengan baik di berbagai perangkat dan memberikan pengalaman pengguna yang optimal. Meskipun demikian, pihak Disdukcapil Kebumen terus melakukan upaya untuk mengatasi masalah tersebut, agar aplikasi ini dapat digunakan dengan lancar dan efektif oleh masyarakat.

Pada saat diimplementasikan, aplikasi Lawet Kebumen memberikan banyak kemudahan bagi masyarakat dalam mengajukan dokumen kependudukan. Pengguna yang telah melengkapi persyaratan dokumen dapat mengakses layanan dengan lebih efisien dan tanpa harus meninggalkan aktivitas lainnya, berkat informasi lengkap yang tersedia di aplikasi mengenai persyaratan, prosedur, dan jadwal pelayanan. Kemudahan ini tidak hanya dirasakan oleh mereka yang terampil dalam teknologi, tetapi juga oleh masyarakat dengan keterbatasan teknologi, karena aplikasi ini dirancang agar dapat digunakan oleh berbagai kalangan,

termasuk mereka yang tidak memiliki keterampilan teknologi tinggi.

Aksesibilitas aplikasi menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan Lawet Kebumen dalam memberikan layanan yang lebih cepat, efisien, dan dapat diakses oleh lebih banyak orang. Aplikasi ini memungkinkan pemohon untuk menghubungi layanan pelanggan langsung melalui WhatsApp, sehingga mereka bisa mendapatkan notifikasi lebih rinci tentang status dokumen mereka. Selain itu, dokumen yang sudah selesai dapat dikirim dalam format PDF yang bisa dicetak sendiri oleh pemohon, mengurangi kebutuhan untuk datang ke kantor pelayanan fisik.

Hasil analisis terhadap aplikasi Lawet Kebumen menunjukkan bahwa meskipun terdapat beberapa kendala teknis pada tahap uji coba, aplikasi ini memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Dengan kemudahan akses informasi dan efisiensi dalam pengajuan dokumen, aplikasi ini memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat. Pendekatan digital ini mempercepat proses pengajuan dokumen kependudukan dan memastikan layanan yang lebih cepat dan efisien. Selain itu, pengiriman dokumen dalam format digital memperkecil kebutuhan akan proses manual dan memudahkan masyarakat dalam memperoleh dokumen mereka.

Secara keseluruhan, meskipun inovasi Lawet Kebumen menghadapi beberapa tantangan teknis sebelum diluncurkan, aplikasi Lawet Kebumen telah terbukti memberikan manfaat besar dalam hal mempermudah dan mempercepat pelayanan publik setelah diresmikan ke masyarakat. Dengan aksesibilitas yang tinggi dan efisiensi proses, aplikasi ini berpotensi diterima dan digunakan secara luas oleh masyarakat, serta dapat menjadi model bagi inovasi pelayanan publik berbasis teknologi di masa depan.

### **1.5 Kemungkinan diamati (*Observability*)**

Dalam konteks kemungkinan diamati (*observability*) menurut Rogers (1995), aplikasi Lawet Kebumen dapat dinilai dari sejauh mana dampak dan manfaat aplikasi tersebut dapat dilihat atau dirasakan oleh masyarakat. Jika hasil dari inovasi dapat diamati dengan jelas, maka masyarakat akan lebih tertarik untuk mencoba dan mengadopsinya. Namun, dalam kasus aplikasi Lawet Kebumen, meskipun aplikasi ini memberikan manfaat berupa kemudahan dalam pengajuan dokumen secara daring, hasil dan manfaatnya belum cukup terlihat oleh banyak orang. Ini berhubungan langsung dengan kurangnya sosialisasi dan promosi yang berkelanjutan.

Dari hasil penelitian, aplikasi Lawet Kebumen memang dipromosikan melalui

platform media sosial seperti Instagram, Facebook, dan X, tetapi peneliti menemukan bahwa sosialisasi ini hanya terbatas pada tahap awal peluncuran pada tahun 2022. Seiring berjalannya waktu, promosi dan penyebaran informasi mengenai aplikasi ini terkesan terbengkalai, sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui aplikasi ini. Bahkan, beberapa informan dalam wawancara mengungkapkan bahwa mereka hanya mendengar tentang aplikasi tersebut melalui informasi dari mulut ke mulut, bukan karena sosialisasi resmi yang dilakukan oleh pemerintah atau pihak terkait. Hal ini menyebabkan adopsi aplikasi menjadi rendah, terutama di kalangan masyarakat yang tidak terhubung dengan orang yang sudah mengetahui aplikasi ini.

Sangat disayangkan apabila sebuah aplikasi yang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi tidak dimanfaatkan dengan optimal dan tidak diketahui keberadaannya oleh banyak orang. Aplikasi yang memiliki potensi untuk memberikan kemudahan dan efisiensi seharusnya terus diperkenalkan dan disosialisasikan dengan lebih giat, terutama setelah peluncuran awal. Keberhasilan aplikasi tidak hanya terletak pada keberadaannya, tetapi juga pada bagaimana aplikasi tersebut dapat menjangkau dan memberikan manfaat nyata kepada

masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk melakukan sosialisasi yang berkelanjutan agar aplikasi ini dapat diketahui lebih luas oleh masyarakat dan digunakan secara maksimal.

Aspek lain yang juga menghambat penyebaran dan penggunaan aplikasi Lawet Kebumen adalah kurangnya pemahaman mengenai cara penggunaan aplikasi dan fitur-fiturnya. Masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi cenderung memilih metode konvensional, seperti datang langsung ke kantor, karena mereka merasa lebih nyaman dan familiar dengan cara tersebut. Untuk itu, penting bagi pihak Disdukcapil Kebumen untuk meningkatkan sosialisasi dan edukasi mengenai aplikasi ini, agar masyarakat lebih memahami manfaat dan kemudahan yang ditawarkan.

**Gambar 6. Tampilan Pelayanan Online Disdukcapil Kab. Kebumen**



Sumber: Diolah peneliti melalui akun sosial media masyarakat pengguna Lawet Kebumen. Diakses pada 11 November 2024.

Selain terdapat hambatan dalam keberjalannya, aplikasi Lawet Kebumen memiliki beberapa keunggulan yang patut diapresiasi dalam pelaksanaannya. Salah satunya adalah notifikasi pemberitahuan status dokumen yang terhubung langsung dengan nomor WhatsApp pemohon. Fitur ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengetahui perkembangan pengajuan dokumen mereka secara *real time*, tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil. Notifikasi ini menunjukkan manfaat praktis dari aplikasi, yang dapat menghemat waktu dan biaya. Meskipun demikian, meskipun fitur ini efektif, penerimaan aplikasi ini oleh masyarakat masih terbatas.

Aplikasi Lawet Kebumen juga menawarkan efisiensi dalam proses pengajuan dokumen, yang dapat diselesaikan dalam waktu 1x24 jam setelah pemohon mengunggah dokumen, meskipun masih mengikuti jam layanan Disdukcapil. Dengan begitu, aplikasi ini berhasil menciptakan kemudahan dalam proses administratif yang seringkali rumit dan memakan waktu. Masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor, menghemat waktu dan biaya transportasi.

Untuk meningkatkan kualitas aplikasi ini ke depan, fitur masukan atau umpan balik

dari pengguna sangat penting. Sayangnya, pengumpulan umpan balik masih terbatas, dengan diberitahukan bahwa sebagian besar pengguna memberikan *feedback* melalui platform seperti *Google Maps*, yang mungkin tidak cukup memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai pengalaman pengguna dalam menerima layanan petugas. Beberapa pengguna yang mengalami kendala lebih memilih untuk menginstall aplikasi tanpa memberikan saran perbaikan. Maka sangat penting untuk mendorong partisipasi aktif dari pengguna dalam memberikan masukan, agar aplikasi ini terus berkembang dan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

Secara keseluruhan, meskipun aplikasi Lawet Kebumen memberikan kemudahan dalam pengajuan dokumen secara daring, penyebarannya masih terbatas dan perlu diperbaiki agar lebih banyak masyarakat yang mengetahui dan memanfaatkan aplikasi ini. Sosialisasi atau penyebaran terkait inovasi Lawet Kebumen yang berkelanjutan, pemahaman mengenai fitur-fitur aplikasi, dan partisipasi aktif dari pengguna akan sangat mendukung keberhasilan aplikasi ini di masa depan.

## **2) Faktor Penghambat dan Pendorong Inovasi Lawet Kebumen**

### **2.1 Faktor Penghambat**

#### **1. Tekanan dan hambatan administrasi**

Aplikasi Lawet Kebumen menghadapi berbagai kendala teknis dan administratif yang mempengaruhi proses pengembangan, adopsi, dan penggunaan aplikasi tersebut. Berdasarkan hasil observasi, salah satu kendala utama adalah gangguan pada jaringan internet, yang sangat menghambat kelancaran penggunaan aplikasi, terutama di daerah dengan koneksi yang tidak stabil. Gangguan ini menyebabkan kesulitan bagi pengguna dalam mengunggah dokumen atau mengakses informasi penting. Masalah jaringan yang tidak stabil atau lambat juga menjadi hambatan serius dalam memaksimalkan penggunaan aplikasi, terutama di daerah dengan kualitas koneksi internet yang kurang baik. Aplikasi yang bergantung pada koneksi internet untuk mengunggah atau mengunduh dokumen akan menjadi sulit diakses oleh pengguna yang terhambat oleh koneksi internet yang lemah. Hal ini membuat pengguna cenderung kembali menggunakan metode konvensional yang lebih familiar, seperti datang langsung ke kantor, yang pada gilirannya mengurangi adopsi aplikasi, terutama di kalangan masyarakat yang tidak

terbiasa dengan teknologi atau yang memiliki keterbatasan dalam akses internet.

Selain masalah jaringan, kendala administratif juga muncul, seperti dokumen yang tidak lengkap atau format file yang tidak sesuai dikarenakan kualitas tampilan gambar yang sering terpotong atau tidak jelas. Hal ini menyebabkan aplikasi menolak dokumen atau meminta pengguna untuk mengunggah ulang, sehingga dapat memperlambat proses pengajuan dokumen. Masalah ini mengurangi kepercayaan pengguna terhadap aplikasi, karena informasi yang disampaikan menjadi tidak lengkap atau sulit dipahami.

Kendala teknis ini menciptakan ketidakpastian dalam proses penggunaan aplikasi, yang dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap teknologi tersebut. Jika masalah ini tidak segera diatasi, aplikasi mungkin dianggap tidak dapat diandalkan, sehingga dapat menghambat keberlanjutan penggunaan aplikasi dalam jangka panjang. Oleh karena itu, evaluasi teknis berkala, pembaruan aplikasi, serta sosialisasi kepada pengguna tentang cara mengatasi kendala-kendala teknis sangat diperlukan.

Penyempurnaan aplikasi, termasuk perbaikan tampilan antarmuka dan peningkatan kualitas jaringan, menjadi prioritas untuk memastikan aplikasi dapat

digunakan secara maksimal oleh masyarakat. Sinergi antara pengembang aplikasi, pemerintah, dan masyarakat sangat penting untuk menciptakan keberhasilan penggunaan aplikasi ini. Pengguna harus diberikan dukungan dan pemahaman mengenai cara menggunakannya, sementara pengembang perlu terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas dan kemudahan penggunaan aplikasi. Dengan langkah-langkah tersebut, aplikasi Lawet Kebumen dapat diharapkan dapat lebih efektif digunakan untuk memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat.

## **2. Teknologi yang kurang memadai**

Ketersediaan teknologi memainkan peran krusial dalam keberhasilan aplikasi Lawet Kebumen. Tanpa dukungan teknologi yang memadai, aplikasi ini tidak akan dapat berfungsi secara optimal dan memberikan kemudahan yang diharapkan. Beberapa aspek penting dalam memastikan pelaksanaan aplikasi ini adalah infrastruktur perangkat keras dan perangkat lunak, kualitas koneksi internet, dan sistem keamanan data.

Aplikasi ini memerlukan infrastruktur perangkat keras yang stabil, termasuk server dengan kapasitas penyimpanan yang cukup besar. Tanpa server yang memadai, dapat terjadi gangguan teknis seperti

keterlambatan pengajuan dokumen atau kerusakan data. Begitu pula, perangkat pengguna yang digunakan oleh masyarakat harus mendukung untuk menjalankan aplikasi dengan lancar. Jika perangkat keras atau perangkat lunak tidak optimal, aplikasi akan sulit digunakan, atau bahkan tidak dapat berfungsi sama sekali.

Koneksi internet yang stabil dan cepat sangat penting karena aplikasi ini berbasis daring. Pengguna memerlukan akses internet untuk mengunggah dokumen, menerima notifikasi, dan berinteraksi dengan petugas. Di daerah dengan jaringan internet yang buruk, proses pengajuan dokumen bisa terhambat atau gagal, yang menjadi tantangan besar dalam memastikan aksesibilitas aplikasi bagi semua lapisan masyarakat, terutama yang tinggal di daerah dengan jaringan terbatas.

Kemampuan pengguna inovasi layanan dalam mengakses teknologi juga menjadi tantangan. Tidak semua masyarakat di Kabupaten Kebumen memiliki keterampilan teknologi yang sama. Beberapa pengguna mungkin kesulitan mengoperasikan aplikasi jika antarmukanya terlalu kompleks atau mereka tidak terbiasa dengan teknologi digital. Oleh karena itu, pengembang aplikasi perlu memastikan aplikasi ini ramah pengguna dan mudah dipahami oleh

masyarakat dengan berbagai tingkat keterampilan teknologi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan aplikasi Lawet Kebumen sangat bergantung pada ketersediaan teknologi yang mendukung berbagai aspek operasionalnya. Pengembangan aplikasi ini harus selalu memperhatikan infrastruktur yang memadai, kualitas koneksi internet, serta kemampuan masyarakat dalam mengakses teknologi. Untuk memastikan aplikasi memberikan manfaat maksimal dan kelancaran pelayanan publik, penting untuk terus mengembangkan dan memperbarui teknologi yang mendukungnya.

### **3. Tidak ada penghargaan atau insentif**

Penghargaan atau insentif bagi karyawan memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja, motivasi, dan inovasi. Dalam pengembangan aplikasi Lawet Kebumen, pemberian penghargaan yang tepat tidak hanya akan meningkatkan kinerja individu, tetapi juga mempercepat inovasi serta memperkuat komitmen karyawan terhadap proyek yang mereka kerjakan. Pemberian insentif, baik dalam bentuk finansial (seperti bonus atau tunjangan) maupun non-finansial (seperti pengakuan atau penghargaan), dapat memotivasi

karyawan untuk memberikan hasil terbaik dan mencapai target yang ditetapkan.

Berdasarkan temuan peneliti, pemberian penghargaan atau insentif di lingkungan pengembangan aplikasi Lawet Kebumen masih terbatas. Penghargaan yang lebih konkret dan terukur, seperti bonus atau insentif finansial berdasarkan kinerja, jarang diberikan. Hal ini penting untuk diperhatikan karena penghargaan langsung yang berbentuk materi dapat memberikan dampak yang lebih signifikan dalam memotivasi pegawai untuk bekerja lebih keras dan lebih efisien.

Insentif finansial, seperti bonus atau tunjangan, dapat menjadi cara yang efektif untuk mendorong pegawai dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan penghargaan ini, pegawai merasa lebih dihargai atas kontribusi yang mereka berikan, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan kerja, loyalitas, dan keterikatan mereka terhadap organisasi. Walaupun penghargaan kolektif juga memiliki nilai, terutama dalam memperkuat ikatan sosial dan menciptakan atmosfer kerja yang positif, penghargaan yang lebih langsung, seperti insentif berbasis kinerja, akan memberikan pengakuan yang lebih nyata terhadap usaha dan kontribusi individu.

Sistem penghargaan yang adil dan transparan sangat penting agar pegawai merasa bahwa mereka memiliki kesempatan

yang sama untuk mendapatkan penghargaan berdasarkan kinerja yang mereka capai. Tanpa sistem yang jelas dan adil, penghargaan atau insentif bisa menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan semangat kerja. Pemberian insentif berbasis kinerja yang jelas dapat meningkatkan motivasi, mengurangi absensi, dan menurunkan tingkat turnover pegawai, karena mereka merasa kontribusinya dihargai dengan cara yang lebih konkret.

Dengan demikian, untuk dapat memaksimalkan dampak penghargaan dan insentif, dinas terkait perlu memastikan bahwa sistem penghargaan ini tidak hanya bersifat kolektif, tetapi juga mencakup penghargaan yang lebih langsung dan berbasis pencapaian individu. Hal ini akan mendorong pegawai untuk terus berkembang, meningkatkan kualitas kerja mereka, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan harmonis.

## **2.2 Faktor Pendorong**

### **1. Kepemimpinan**

Keberlanjutan dan kesuksesan aplikasi Lawet Kebumen sangat bergantung pada peran kepemimpinan yang mendukung inovasi. Pemimpin yang visioner dan proaktif memainkan peran kunci dalam mengarahkan pengembangan aplikasi, memastikan bahwa aplikasi ini tetap berinovasi untuk memenuhi

kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dukungan kepemimpinan yang kuat memungkinkan aplikasi Lawet Kebumen untuk terus berkembang, menghadirkan solusi-solusi baru yang lebih efisien, serta memastikan aplikasi tetap relevan dan bermanfaat dalam menghadapi perubahan teknologi dan kebutuhan pengguna.

Dukungan dari pegawai juga sangat penting dalam menyukseskan aplikasi ini. Komitmen dan keterlibatan pegawai dalam implementasi aplikasi memastikan kelancaran pengembangan dan penerapan aplikasi Lawet Kebumen. Pegawai yang siap beradaptasi dengan teknologi baru dan memahami pentingnya aplikasi ini dapat mempercepat transisi dari sistem lama ke sistem baru, memberikan pelayanan yang lebih efisien kepada masyarakat. Selain itu, dukungan pegawai juga menciptakan lingkungan yang kondusif bagi inovasi, yang semakin mempercepat pencapaian tujuan aplikasi dalam meningkatkan pelayanan publik.

Hubungan antara pemimpin dan pegawai dalam pengembangan aplikasi ini sangat penting karena saling mendukung dan memperkuat satu sama lain. Kepemimpinan yang baik membangun rasa percaya dan keyakinan di kalangan pegawai, mendorong

mereka untuk menghadapi kendala yang muncul selama implementasi. Ketika tantangan muncul, pemimpin dan pegawai bekerja sama untuk mencari solusi dengan berbagi ide dan pemikiran secara kolaboratif. Kolaborasi ini tidak hanya meningkatkan efektivitas dalam mengatasi masalah, tetapi juga memperkuat komitmen tim untuk keberhasilan aplikasi. Dengan sinergi antara kepemimpinan yang kuat dan dukungan penuh dari pegawai, aplikasi Lawet Kebumen dapat terus berkembang dan memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat.

## **2. Keinginan Merubah Diri**

Keinginan untuk merubah diri adalah elemen kunci dalam pengembangan pribadi yang berpengaruh dan berdampak besar dalam pengembangan aplikasi, seperti Lawet Kebumen. Dalam hal ini, keinginan tersebut mencerminkan kesiapan individu dan tim untuk beradaptasi dengan perubahan, mengadopsi teknologi baru, serta terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka. Sikap terbuka terhadap umpan balik dan keinginan untuk belajar dari pengalaman menjadi bagian integral dari proses ini, yang mendorong perbaikan berkelanjutan.

Pengembangan inovasi aplikasi Lawet Kebumen, keinginan untuk merubah diri juga berperan penting dalam menghadapi

tantangan yang ada. Tim pengembang yang memiliki dorongan untuk berinovasi akan lebih mampu menciptakan solusi-solusi yang relevan dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Keinginan ini memungkinkan mereka untuk terus beradaptasi dengan perubahan yang terjadi di sekitar aplikasi, serta mengembangkan fitur-fitur baru yang lebih efektif untuk memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan (adminduk). Secara keseluruhan, dorongan untuk merubah diri berkontribusi dalam menciptakan kemajuan yang lebih baik dan memastikan aplikasi Lawet Kebumen tetap dapat memberikan manfaat optimal bagi masyarakat.

## **3. Pengembangan Tim dan Kemitraan**

Pengembangan tim dan kemitraan memang menjadi faktor krusial dalam kesuksesan implementasi aplikasi Lawet Kebumen. Keberhasilan aplikasi ini tidak hanya bergantung pada kemampuan individu, tetapi juga pada sinergi tim dan kemitraan yang solid antara berbagai pihak yang terlibat.

Pengembangan tim yang efektif memastikan bahwa setiap anggota tim memiliki keterampilan dan pemahaman yang cukup untuk menangani berbagai tantangan yang muncul. Pelatihan dan pembekalan yang tepat sangat penting untuk

meningkatkan kapabilitas tim agar mereka dapat bekerja lebih efisien dan dapat mengatasi masalah yang muncul selama pengembangan dan operasionalisasi aplikasi. Selain itu, komunikasi yang lancar dan kolaborasi yang baik antar anggota tim juga mempercepat proses penyelesaian tugas dan memperkuat komitmen untuk mencapai tujuan yang sama.

Kemitraan antara instansi terkait, seperti Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil), sangat penting untuk menghasilkan aplikasi yang efektif dan efisien. Diskominfo, sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan teknologi dan pemeliharaan sistem, memainkan peran sentral dalam memastikan aplikasi berjalan dengan lancar, dapat diakses dengan mudah, dan terjaga kualitas teknisnya. Sementara itu, Disdukcapil memberikan masukan terkait substansi dan proses administrasi kependudukan, memastikan bahwa aplikasi sesuai dengan regulasi yang ada dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pengajuan dokumen kependudukan secara efisien.

Kemitraan ini juga menciptakan kolaborasi yang berkelanjutan dalam mengatasi masalah teknis, memperbaiki fitur aplikasi, dan mendengarkan umpan balik dari pengguna. Dengan adanya komunikasi yang

teratur dan keterlibatan aktif kedua instansi ini, aplikasi Lawet Kebumen dapat terus berkembang dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik, inovatif, dan mudah diakses oleh masyarakat.

## **KESIMPULAN**

1. Inovasi Lawet Kebumen belum sepenuhnya berjalan baik karena adanya kendala, terutama terkait kerumitan penggunaan aplikasi yang dipengaruhi perbedaan usia dan keterampilan teknis pengguna. Meskipun alur aplikasi sederhana, perbedaan pemahaman tentang persyaratan dokumen menjadi hambatan. Selain itu, banyak masyarakat Kebumen yang belum mengetahui aplikasi ini, meski layanan yang ditawarkan mempermudah pengurusan dokumen secara daring. Aplikasi ini unggul dalam hal pelayanan cepat, akurat, dan efisien serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat, seperti konsep *one day service*. Fitur notifikasi melalui WhatsApp juga memudahkan pengguna memantau status pengajuan dokumen secara real-time. Secara keseluruhan, meskipun ada kendala, tidak menutup kemungkinan bahwa aplikasi ini memiliki potensi besar dalam mempermudah pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Kebumen.

2. Pelaksanaan inovasi Lawet Kebumen menghadapi hambatan seperti kesalahan pengunggahan dokumen, koneksi internet yang tidak stabil, ketidakterbiasaan sebagian pengguna dengan teknologi, dan kurangnya penghargaan bagi pegawai, yang mempengaruhi motivasi mereka. Faktor pendorong keberhasilan meliputi dukungan pemimpin, keterlibatan pegawai, keinginan untuk berubah, dan kerja sama solid antara Disdukcapil dan Diskominfo. Kerja sama ini memastikan aplikasi berjalan efisien, sesuai kebijakan, dan terus berkembang dengan perbaikan berdasarkan umpan balik pengguna.

## **SARAN**

1. Untuk mengatasi aspek kerumitan dalam pelaksanaan inovasi Lawet Kebumen adalah dengan menyediakan pelatihan berdasarkan kelompok usia atau tingkat keterampilan teknologi. Pelatihan khusus untuk lansia bisa fokus pada penggunaan dasar aplikasi, sedangkan untuk kelompok yang lebih muda atau sudah familiar dengan teknologi, pelatihan bisa lebih mendalam mengenai fitur-fitur aplikasi.

2. Untuk mengatasi permasalahan sosialisasi yang masih kurang masif adalah dengan melakukan sosialisasi atau promosi secara berkala setiap bulan yang

terstruktur, dimulai dari tingkat desa hingga kecamatan. Sosialisasi sebaiknya dilakukan oleh tim terlatih Disdukcapil Kabupaten Kebumen agar masyarakat lebih mudah memahami manfaat dan cara penggunaan aplikasi.

3. Untuk mengatasi hambatan administratif terkait pemahaman pengguna dalam memenuhi persyaratan, disarankan untuk menyediakan panduan jelas tentang cara mengunggah dokumen, terutama terkait kualitas foto. Selain itu, aplikasi bisa dilengkapi dengan fitur validasi untuk mendeteksi foto buram atau terpotong sebelum dokumen dikirim, mengurangi kesalahan dan mempercepat verifikasi.

4. Untuk mengatasi keterbatasan jaringan internet, disarankan agar Disdukcapil Kebumen bekerja sama dengan pemerintah atau lembaga terkait untuk menyediakan akses wifi gratis di lokasi-lokasi yang sering dikunjungi warga, seperti kantor kecamatan atau fasilitas publik lainnya. Aplikasi Lawet Kebumen juga dapat dilengkapi dengan fitur pemberitahuan yang menunjukkan lokasi wifi yang tersedia di sekitar pengguna, membantu mereka yang tinggal di daerah dengan koneksi terbatas untuk mengakses aplikasi dengan mudah.

5. Untuk mengatasi kurangnya penghargaan bagi pegawai, khususnya pengembang

inovasi Lawet Kebumen, disarankan untuk memberikan penghargaan atau insentif sesuai kinerja, seperti penghargaan formal, bonus, atau kesempatan pengembangan karir. Hal ini akan membuat pegawai merasa dihargai, termotivasi, dan lebih semangat dalam mendukung serta mengembangkan aplikasi, yang pada akhirnya memperkuat kelangsungan inovasi Lawet Kebumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Disdukcapil Kebumen. (2023). Penghujung Akhir Tahun, Disdukcapil Kabupaten Kebumen menerima 2 penghargaan dari Pemerintah Kabupaten Kebumen. *Kebumenkab.Go.Id*.  
<https://kependudukan.kebumenkab.go.id/index.php/web/post/2272/penghujung-akhir-tahun-disdukcapil-kabupaten-kebumen-raih-2-penghargaan-dari-pemerintah-kabupaten-kebumen>
- Fansuri, E. Q., & Hidayah, E. S. (2021). Pemanfaatan Aplikasi E-Punten Dalam Pembuatan Surat Keterangan Tinggal Sementara (Skts) Di Kota Bandung. *Jurnal Teknologi Dan Komunikasi Pemerintahan*, 3(1), 17–35.  
<https://doi.org/10.33701/jtkp.v3i1.2123>
- Google Playstore. (2022). *Aplikasi Lawet Kebumen*.
- Panjaitan, D. T. M. R., & Pardede, D. K. (2021). Administrasi Publik. In *CV.Eureka Media Aksara*.  
<https://repository.penerbiteureka.com/media/publications/366050-administrasi-publik-d2451b92.pdf>
- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of innovations Fourth Edition*. The Free Press.
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JISIP : Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 9(1), 43–52.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.33366/jisip.v9i1.2214>
- Sari, D., & Kusumawati, L. (2021). Penerapan teknologi informasi dalam manajemen layanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen*, 18(4), 79–91.
- Sellfia, N. R., Dayat, U., & Aryani, L. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis e-government dalam aplikasi sampurasun Purwakarta. *Kinerja*, 18(4), 590–598.  
<https://doi.org/10.30872/jkin.v18i4.10363>
- Supriyadi, S., & Rahman, A. (2020). Integrasi sistem informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 112–128.
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi Di Sektor Publik. In *STIA-LAN Press* (Issue I).
- Triana, E. A., & Aryani, L. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “Durenmas” Oleh Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Banjarnegara. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 6(3).  
<https://doi.org/10.36982/jpg.v6i3.1774>
- Wahyuningsih, R., & Pradana, G. W. (2021). Pemberdayaan Masyarakat Desa Hendrosari Melalui Pengembangan Desa Wisata Lontar Sewu. *Publika*, 323–334.  
<https://doi.org/10.26740/publika.v9n2.p323-334>
- Yuni, I. S., & Adnan, M. F. (2022). Efektivitas Penerapan Aplikasi Dukcapil Ceria Mobile Dalam Upaya Mendukung Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government). *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 6(1), 1982–1994.  
<https://doi.org/10.58258/jisip.v6i1.2648>