

Research Article

The Effectiveness of the Digital Population Identity Application in Improving Service Quality at the Department of Population and Civil Registration of Indramayu Regency

Liya Amaliya

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wiralodra Indramayu

E-mail: liyaamaliya1762@gmail.com

Ilham Setiawan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wiralodra Indramayu

E-mail: setiawanilham294@gmail.com

Ibrahim

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wiralodra Indramayu

E-mail: ibrahim@unwir.ac.id

Copyright © 2026 by Authors, Published by Diplomasi: Jurnal Demokrasi, Pemerintahan dan Pemberdayaan Masyarakat. This is an open access article under the CC BY License: (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>).

Received : August 14, 2026

Revised : September 10, 2026

Accepted : October 9, 2026

Available online : October 30, 2026

How to Cite: Liya Amaliya, Ilham Setiawan, & Ibrahim. (2026). The Effectiveness of the Digital Population Identity Application in Improving Service Quality at the Department of Population and Civil Registration of Indramayu Regency. *Diplomasi : Jurnal Demokrasi, Pemerintahan Dan Pemberdayaan Masyarakat*, 4(4), 352–362. <https://doi.org/10.58355/dpl.v4i4.115>

Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of the Digital Population Identity (IKD) application in improving service quality at the Population and Civil Registration Office of Indramayu Regency. This study uses a descriptive qualitative approach. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation involving the Head of Population Administration Information Management, IKD operators, IKD users, and community members who did not use IKD. Data were analyzed through data reduction, data presentation, and conclusion verification. The findings show that IKD has contributed to improving public service quality through faster administrative processes, easier access to population documents, more efficient verification, reduced reliance on

The Effectiveness of the Digital Population Identity Application in Improving Service Quality at the Department of Population and Civil Registration of Indramayu Regency

Liya Amaliya, Ilham Setiawan, Ibrahim

physical documents, and generally positive user satisfaction. Nevertheless, effectiveness has not been evenly achieved. The main obstacles are unequal digital literacy, limited smartphone ownership, unstable internet connectivity in some areas, system or central-server disruptions, unclear service completion estimates, and the fact that not all public service institutions have adopted IKD. The study concludes that IKD is generally effective in supporting digital transformation of population administration services, but its effectiveness needs to be strengthened through wider socialization, digital literacy improvement, infrastructure strengthening, continuous personnel training, and broader inter-institutional cooperation.

Keywords: Digital Population Identity, Service Effectiveness, Public Service Quality, Digital Population Administration, Indramayu.

Efektivitas Aplikasi Identitas Kependudukan Digital dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi dengan melibatkan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, operator IKD, masyarakat pengguna IKD, dan masyarakat yang tidak menggunakan IKD. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa IKD telah berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui percepatan proses administrasi, kemudahan akses dokumen kependudukan, efisiensi verifikasi, pengurangan ketergantungan terhadap dokumen fisik, dan kepuasan pengguna yang secara umum positif. Namun, efektivitas belum merata karena literasi digital masyarakat berbeda, kepemilikan telepon pintar belum merata, jaringan internet pada wilayah tertentu belum stabil, terdapat gangguan sistem atau server pusat, estimasi penyelesaian layanan belum selalu jelas, serta belum seluruh instansi pelayanan publik menggunakan IKD. Penelitian menyimpulkan bahwa IKD secara umum efektif mendukung transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan, tetapi masih memerlukan penguatan sosialisasi, literasi digital, infrastruktur, kompetensi aparatur, dan kerja sama antarinstansi.

Kata Kunci: Identitas Kependudukan Digital, Efektivitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan Digital, Indramayu.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat semakin mengharapkan pelayanan pemerintah yang cepat, mudah dijangkau, sederhana, responsif, dan mampu memanfaatkan teknologi. Perubahan tersebut menuntut birokrasi untuk beradaptasi dari pola pelayanan konvensional menuju pelayanan berbasis digital. Dalam perspektif electronic government, pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah diarahkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, memperluas akses informasi, serta memperbaiki hubungan pemerintah dengan masyarakat (Indrajit, 2016). Dengan demikian, digitalisasi pelayanan publik bukan hanya persoalan penggunaan aplikasi, tetapi juga berkaitan dengan kesiapan aparatur, proses kerja, infrastruktur, komunikasi, dan penerimaan masyarakat.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat. Dokumen kependudukan seperti KTP-el, Kartu Keluarga, dan dokumen pencatatan sipil menjadi

dasar untuk memperoleh berbagai layanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menempatkan pelayanan administratif sebagai bagian dari pemenuhan kebutuhan masyarakat yang harus diselenggarakan sesuai ketentuan hukum. Sinambela (2016) menjelaskan bahwa pelayanan publik berorientasi pada pemenuhan kepentingan masyarakat dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat dilihat dari kemampuan pemerintah menyediakan pelayanan yang mudah, cepat, tepat, transparan, dan responsif.

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan inovasi digitalisasi administrasi kependudukan yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. Berdasarkan Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, penyelenggaraan IKD menjadi bagian dari pengembangan identitas kependudukan dalam bentuk digital. Dalam penelitian ini, IKD dipahami sebagai representasi digital dokumen kependudukan yang dapat diakses masyarakat melalui telepon pintar. Kehadirannya diarahkan untuk mempermudah akses dokumen, meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi penggunaan dokumen fisik, dan mendukung transformasi pelayanan pemerintahan berbasis elektronik.

Konteks Kabupaten Indramayu penting dikaji karena karakteristik wilayah dan masyarakatnya memberikan tantangan tersendiri bagi pelayanan digital. Berdasarkan data yang digunakan dalam skripsi, Kabupaten Indramayu memiliki 31 kecamatan dan 317 desa/kelurahan dengan jumlah penduduk tahun 2024 sebanyak 1.894.325 jiwa. Wilayah yang luas serta perbedaan karakteristik sosial masyarakat menyebabkan akses terhadap teknologi dan kemampuan menggunakan layanan digital tidak selalu sama. Penelitian juga mencatat adanya persoalan literasi digital, keterbatasan jaringan internet pada wilayah tertentu, dan belum meratanya kepemilikan telepon pintar.

Secara nasional, penggunaan IKD dalam data yang dicantumkan dalam skripsi menunjukkan kecenderungan meningkat. Data tersebut mencatat jumlah pengguna sekitar 520.000 pada 2022, 6.850.000 pada 2023, 12.540.000 pada 2024, 17.567.540 pada 2025, dan 19.977.458 pada 22 Juni 2026. Peningkatan tersebut memperlihatkan bahwa IKD semakin luas diperkenalkan sebagai bagian dari transformasi administrasi kependudukan. Namun, pertumbuhan secara nasional tidak otomatis menunjukkan efektivitas yang sama di tingkat daerah karena keberhasilan implementasi juga dipengaruhi kesiapan masyarakat, kualitas infrastruktur, kompetensi aparatur, dan penerimaan lembaga pengguna dokumen digital.

Penelitian terdahulu yang dicantumkan dalam skripsi memperlihatkan hasil yang relevan. Kurniawan (2023) menunjukkan bahwa implementasi IKD dapat mempercepat pelayanan administrasi kependudukan, tetapi menghadapi hambatan berupa rendahnya literasi digital dan keterbatasan jaringan. Sari (2023) menemukan bahwa digitalisasi pelayanan kependudukan meningkatkan efisiensi, mengurangi antrean, dan mempermudah akses dokumen. Utomo (2022) menunjukkan dampak positif electronic government terhadap kualitas pelayanan, terutama kecepatan dan transparansi. Luki Natika (2024) menunjukkan bahwa aplikasi digital dapat meningkatkan efektivitas pelayanan, tetapi masyarakat masih memerlukan proses adaptasi terhadap teknologi baru. Penelitian lain dalam skripsi, seperti Handayani dan Nurmandi (2023), Hidayat dan Wahyudi (2024), Lestari dan Utomo (2023), Nugraha (2023), Pratama dan Setiawan

(2024), serta Ramadhan (2024), memperlihatkan bahwa digitalisasi pelayanan kependudukan berkaitan erat dengan kesiapan masyarakat, kualitas pelayanan, keamanan, dan tata kelola digital.

Research gap penelitian ini terletak pada fokus terhadap efektivitas IKD dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Indramayu dengan memperhatikan pengalaman penyelenggara dan masyarakat. Penelitian Kurniawan (2023) lebih menekankan implementasi IKD dan hambatan teknis; Sari (2023) berfokus pada efisiensi digitalisasi pelayanan kependudukan secara umum; Utomo (2022) membahas electronic government dalam perspektif yang lebih luas; sedangkan Luki Natika (2024) membahas aplikasi digital dalam pelayanan publik secara umum. Penelitian ini mempersempit lokus pada pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Indramayu dan menghubungkan efektivitas aplikasi dengan kondisi nyata pengguna, termasuk kelompok yang belum menggunakan IKD.

Landasan analitis penelitian menggunakan konsep efektivitas organisasi Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (2012). Skripsi mengoperasionalkan efektivitas IKD melalui pencapaian tujuan, integrasi, adaptasi, efisiensi sumber daya, dan kepuasan pengguna. Pencapaian tujuan dilihat dari percepatan pelayanan, kemudahan akses, dan efisiensi; integrasi dilihat dari sosialisasi, kerja sama antarinstansi, dan sinkronisasi data; adaptasi dilihat dari kemampuan aparatur dan masyarakat; efisiensi sumber daya dilihat dari penghematan waktu dan pengurangan dokumen fisik; sedangkan kepuasan pengguna dilihat dari kepuasan, kemudahan penggunaan, kecepatan respons, dan kejelasan informasi. Kerangka ini memungkinkan efektivitas tidak dinilai hanya dari keberadaan aplikasi, tetapi dari perubahan proses pelayanan dan pengalaman masyarakat.

Penelitian ini penting karena transformasi digital dapat menghasilkan manfaat pelayanan sekaligus menciptakan tantangan baru apabila kesiapan pengguna dan infrastruktur belum merata. Tujuan penelitian adalah menganalisis efektivitas penerapan IKD dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu serta mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat implementasinya. Kontribusi penelitian terletak pada penyajian gambaran empiris mengenai efektivitas inovasi digital dalam konteks daerah dengan karakteristik masyarakat dan akses teknologi yang beragam.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan tersebut digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai proses penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital dalam pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memahami fenomena berdasarkan pengalaman, pandangan, dan kondisi nyata informan. Dalam penelitian ini, efektivitas tidak diukur hanya melalui angka, tetapi melalui informasi yang diperoleh dari aparatur, operator, masyarakat pengguna, dan masyarakat yang belum menggunakan IKD.

Lokasi penelitian adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu yang dalam skripsi beralamat di Jalan Ir. H. Juanda No. 1 Singajaya, Kecamatan Indramayu, Kabupaten Indramayu, Jawa Barat. Lokasi dipilih karena

Disdukcapil merupakan instansi yang secara langsung menerapkan IKD dalam pelayanan administrasi kependudukan. Unit analisis mencakup pihak-pihak yang terkait dengan penerapan IKD dan proses pelayanan kepada masyarakat.

Informan ditentukan secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa informan mengetahui dan mengalami proses implementasi IKD. Informan penelitian terdiri atas Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, petugas atau operator IKD, masyarakat yang menggunakan IKD, dan masyarakat yang tidak menggunakan IKD. Komposisi tersebut digunakan agar penelitian memperoleh perspektif penyelenggara sekaligus pengalaman masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati proses pelayanan, penggunaan aplikasi oleh petugas, serta interaksi antara aparatur dan masyarakat. Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman, persepsi, manfaat, dan kendala penerapan IKD. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung seperti SOP pelayanan, laporan, data penggunaan IKD, dan regulasi terkait. Penggunaan beberapa teknik dilakukan untuk memperkuat keabsahan data melalui triangulasi teknik (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014).

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan. Reduksi dilakukan dengan memilih dan memfokuskan data sesuai indikator penelitian. Data kemudian disajikan dalam uraian yang menghubungkan temuan lapangan dengan dimensi efektivitas. Kesimpulan ditarik secara bertahap dengan memeriksa pola dan hubungan antar-temuan. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, member check, serta pertimbangan credibility, transferability, dependability, dan confirmability sebagaimana dijelaskan dalam metodologi penelitian kualitatif (Moleong, 2017; Sugiyono, 2017).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan IKD di Disdukcapil Kabupaten Indramayu secara umum telah memberikan perubahan positif terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi memudahkan masyarakat mengakses dokumen kependudukan secara digital dan membantu aparatur melakukan proses verifikasi data. Temuan ini menunjukkan adanya kesesuaian antara tujuan digitalisasi dengan kondisi pelayanan di lapangan. Dalam perspektif efektivitas organisasi, pencapaian tujuan dapat dilihat dari kemampuan organisasi menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan sasaran yang ditetapkan (Gibson, Ivancevich, & Donnelly, 2012).

Namun, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa efektivitas IKD belum sepenuhnya merata. Sebagian masyarakat merasakan manfaat langsung berupa kemudahan dan kecepatan, sementara sebagian lainnya masih mengalami hambatan karena kurang memahami teknologi, tidak memiliki perangkat yang memadai, atau lebih nyaman menggunakan dokumen fisik. Temuan ini memperlihatkan bahwa efektivitas

teknologi pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan pengguna dan kondisi lingkungan pelayanan. Dengan demikian, implementasi IKD di Indramayu dapat dinilai efektif secara umum, tetapi masih membutuhkan penguatan agar manfaatnya dapat dirasakan secara lebih merata.

Percepatan Proses Pelayanan

Pada indikator percepatan proses pelayanan administrasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa IKD membantu petugas dalam melakukan verifikasi data dan mengurangi waktu tunggu pada kondisi pelayanan yang berjalan normal. Informasi dari Kepala Bidang PIAK dan operator menunjukkan bahwa digitalisasi memberikan kemudahan dalam proses verifikasi. Masyarakat pengguna juga merasakan bahwa dokumen dapat diakses secara lebih praktis. Temuan tersebut sejalan dengan Sari (2023) yang menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi kependudukan dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi antrean.

Pada indikator kemudahan akses, masyarakat pengguna menilai IKD lebih praktis dan fleksibel karena dokumen dapat diakses melalui telepon pintar. Akan tetapi, masyarakat yang tidak menggunakan IKD masih menemukan ketidakjelasan mengenai estimasi penyelesaian layanan. Salah satu pengalaman yang dicatat dalam penelitian menunjukkan bahwa informasi awal mengenai lima hari kerja tidak selalu sesuai dengan waktu aktual yang dirasakan pengguna, bahkan dapat mencapai sekitar tujuh hari kerja. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemudahan akses tidak hanya ditentukan oleh tersedianya aplikasi, tetapi juga kepastian informasi dan proses pelayanan.

Pada indikator peningkatan efisiensi pelayanan publik, IKD membantu aparatur karena data masyarakat tersimpan dan terkoneksi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIKAD). Kondisi tersebut memudahkan verifikasi dan validasi tanpa selalu melakukan pemeriksaan dokumen fisik secara berulang. Akan tetapi, gangguan jaringan, pemeliharaan server pusat, dan belum aktifnya IKD pada sebagian masyarakat masih menghambat optimalisasi efisiensi. Dengan demikian, efektivitas pada dimensi pencapaian tujuan bersifat positif tetapi belum optimal.

Integritas

Integrasi dalam penerapan IKD terlihat melalui kegiatan sosialisasi, koordinasi dengan instansi lain, dan sinkronisasi data. Disdukcapil melakukan sosialisasi tidak hanya di kantor, tetapi juga melalui pelayanan jemput bola di kecamatan, desa, sekolah, dan instansi pemerintah. Petugas tidak sekadar menjelaskan manfaat IKD, tetapi juga mendampingi proses registrasi dan aktivasi. Pola tersebut menunjukkan bahwa komunikasi langsung masih penting dalam proses adopsi inovasi, khususnya bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi.

Kerja sama dengan instansi pelayanan publik lain telah mulai dibangun, tetapi penerapannya belum merata. Berdasarkan hasil wawancara dalam skripsi, BPJS dan rumah sakit telah dapat menerapkan IKD, sedangkan pada sektor perbankan belum seluruhnya menerima IKD; salah satu bank yang disebut telah menggunakan IKD adalah Bank BJB. Kondisi ini menjadi hambatan bagi integrasi pelayanan karena masyarakat masih dapat diminta menunjukkan dokumen fisik ketika mengakses layanan pada lembaga

tertentu. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa efektivitas IKD membutuhkan ekosistem penerimaan lintas lembaga, bukan hanya kesiapan Disdukcapil.

Pada aspek sinkronisasi, data IKD terhubung dengan SIAK sehingga perubahan data yang telah diperbarui dapat mengikuti data kependudukan terbaru. Operator juga melakukan pemantauan kualitas data. Walaupun demikian, penelitian menemukan kemungkinan keterlambatan pembaruan ketika terjadi gangguan jaringan atau server pusat. Temuan ini menunjukkan bahwa integrasi data sudah berjalan, tetapi stabilitas sistem tetap menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan digital.

Adaptasi

Adaptasi aparatur terlihat dari adanya pelatihan bagi operator IKD mengenai pengoperasian aplikasi, proses aktivasi, penanganan kendala teknis, dan pendampingan masyarakat. Kompetensi tersebut membantu aparatur menjalankan fungsi sebagai penghubung antara sistem digital dan pengguna. Sedarmayanti (2017) menekankan pentingnya kualitas sumber daya manusia bagi keberhasilan organisasi, sementara Indrajit (2016) menempatkan kesiapan aparatur sebagai bagian penting dari keberhasilan electronic government.

Pada sisi masyarakat, kemampuan mengoperasikan IKD masih beragam. Kelompok usia produktif cenderung lebih mudah melakukan aktivasi dan menggunakan aplikasi, sedangkan masyarakat lanjut usia dan masyarakat yang kurang memahami teknologi cenderung lebih memilih dokumen fisik. Skripsi mencatat bahwa aktivasi IKD di Kabupaten Indramayu pada periode 2022–2025 baru sekitar 4,65%, sedangkan target yang disebutkan dari Direktorat Jenderal Dukcapil sekitar 30% dari penduduk yang memiliki KTP. Data tersebut menunjukkan bahwa tingkat adopsi masih menjadi persoalan utama.

Rendahnya kemampuan sebagian masyarakat menunjukkan adanya kesenjangan digital dalam implementasi pelayanan. Kurniawan (2023) juga mengidentifikasi literasi digital dan jaringan sebagai hambatan dalam implementasi administrasi kependudukan digital. Karena itu, adaptasi masyarakat perlu didukung melalui edukasi, pendampingan, dan pelayanan jemput bola. Pendekatan tersebut juga sesuai dengan Rogers (2003) yang menjelaskan bahwa difusi inovasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dan kemampuan penerima dalam memahami manfaat inovasi.

Efisiensi Sumber Daya

IKD memberikan manfaat efisiensi melalui penghematan waktu dan pengurangan penggunaan dokumen fisik. Masyarakat yang menggunakan IKD dapat mengakses identitas digital tanpa selalu membawa KTP, Kartu Keluarga, atau dokumen fisik lainnya. Dari perspektif pelayanan, hal tersebut dapat mengurangi kebutuhan membawa dan menggandakan dokumen serta mendukung transformasi menuju pelayanan paperless. Manfaat ini sejalan dengan tujuan IKD yang diarahkan untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi ketergantungan terhadap dokumen fisik.

Namun, penghematan waktu belum dirasakan secara konsisten oleh seluruh pengguna. Sebagian masyarakat menyatakan bahwa proses verifikasi menjadi lebih cepat, tetapi terdapat pengguna yang harus menunggu lebih lama karena ketidakjelasan estimasi penyelesaian, gangguan jaringan, atau gangguan server. Kondisi tersebut menunjukkan

bahwa efisiensi teknologi tidak hanya bergantung pada aplikasi, tetapi juga pada keandalan infrastruktur dan kepastian prosedur. Utomo (2022) menempatkan kecepatan dan kualitas layanan sebagai salah satu manfaat penting electronic government, sedangkan keterbatasan infrastruktur dapat mengurangi manfaat tersebut.

Pengurangan dokumen fisik juga belum sepenuhnya terjadi. Sebagian masyarakat masih memilih dokumen fisik karena kekhawatiran terhadap keamanan data, lupa kata sandi, atau belum terbiasanya menggunakan dokumen digital. Sebaliknya, pengguna lain menilai IKD lebih praktis karena KTP, Kartu Keluarga, dan biodata dapat tersedia dalam satu aplikasi. Perbedaan pengalaman tersebut menunjukkan bahwa efisiensi bersifat sangat dipengaruhi persepsi pengguna dan tingkat kepercayaan terhadap teknologi.

Kepuasan Pengguna

Pada dimensi kepuasan pengguna, masyarakat pengguna secara umum memberikan penilaian positif. Kepuasan terlihat dari persepsi bahwa layanan lebih mudah, praktis, dan dapat diakses melalui telepon pintar. Salah satu pengguna menyatakan puas karena petugas memberikan informasi yang jelas dan responsif serta aplikasi dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa manfaat fungsional aplikasi berhubungan dengan pengalaman positif pengguna.

Pada indikator kemudahan penggunaan, aplikasi dinilai memiliki tampilan dan menu yang relatif sederhana. Dokumen seperti KTP, Kartu Keluarga, dan biodata dapat diakses dalam satu aplikasi. Namun, kemudahan tersebut tidak sama bagi semua kelompok masyarakat. Pengguna yang belum terbiasa dengan aplikasi digital tetap memerlukan arahan petugas. Karena itu, usability aplikasi harus berjalan bersama peningkatan literasi digital.

Pada indikator kecepatan respons, aparatur dinilai cukup responsif dalam membantu aktivasi maupun menangani kendala penggunaan. Respons aparatur penting karena layanan digital tetap membutuhkan interaksi manusia ketika pengguna menghadapi masalah. Sikap responsif tersebut mendukung prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Sinambela, 2016; Hardiyansyah, 2018).

Pada indikator kejelasan informasi, petugas berupaya menjelaskan persyaratan, prosedur aktivasi, tata cara penggunaan, manfaat, dan mekanisme penyelesaian kendala dengan bahasa yang mudah dipahami. Akan tetapi, kejelasan informasi mengenai estimasi penyelesaian masih perlu diperbaiki. Perbedaan antara informasi waktu layanan dan waktu aktual dapat menurunkan kepuasan meskipun prosedur aktivasi sudah jelas. Oleh karena itu, kualitas informasi harus mencakup bukan hanya persyaratan, tetapi juga kepastian proses dan status layanan.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Faktor pendukung pertama adalah adanya regulasi pemerintah yang menjadi dasar penyelenggaraan IKD. Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 memberikan kerangka penyelenggaraan IKD, sehingga Disdukcapil memiliki dasar dalam mengimplementasikan digitalisasi administrasi kependudukan. Kejelasan regulasi membantu organisasi menjalankan kebijakan secara lebih terarah.

Faktor pendukung kedua adalah kompetensi aparatur. Operator IKD telah memperoleh pelatihan teknis sehingga mampu membantu registrasi, verifikasi biometrik, aktivasi, dan penanganan kendala pengguna. Faktor ketiga adalah sosialisasi dan pelayanan jemput bola. Kegiatan tersebut dilakukan melalui media sosial, pelayanan keliling, sekolah, instansi pemerintah, dan pelayanan langsung di Disdukcapil. Strategi komunikasi tersebut penting untuk memperluas pemahaman masyarakat mengenai manfaat IKD.

Faktor penghambat pertama adalah rendahnya literasi digital pada sebagian masyarakat, terutama kelompok lanjut usia dan masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi. Hambatan tersebut menyebabkan sebagian masyarakat tetap memilih dokumen fisik. Faktor kedua adalah kualitas jaringan internet yang belum merata di beberapa wilayah, termasuk wilayah pedesaan dan pesisir. Karena aktivasi dan penggunaan IKD bergantung pada konektivitas, gangguan jaringan secara langsung dapat memengaruhi kelancaran pelayanan.

Faktor penghambat ketiga adalah belum meratanya penerimaan IKD pada instansi pelayanan publik lainnya. Walaupun IKD dimaksudkan sebagai identitas digital yang dapat digunakan dalam berbagai layanan, penelitian menemukan masih terdapat lembaga yang meminta dokumen fisik. Kondisi ini mengurangi manfaat paperless dan membuat masyarakat tetap bergantung pada dokumen konvensional. Faktor penghambat keempat adalah gangguan sistem atau server pusat yang dapat menyebabkan keterlambatan sinkronisasi maupun proses pelayanan.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, temuan ini memperkuat hasil Kurniawan (2023) mengenai literasi digital dan jaringan, Sari (2023) mengenai manfaat efisiensi, serta Utomo (2022) mengenai manfaat electronic government terhadap kualitas pelayanan. Perbedaannya terletak pada konteks empiris Kabupaten Indramayu, terutama adanya kombinasi antara wilayah yang luas, variasi kemampuan digital masyarakat, dan belum meratanya penerimaan IKD antarinstansi. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas IKD merupakan hasil interaksi antara teknologi, aparatur, pengguna, infrastruktur, dan kelembagaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu secara umum telah efektif dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Efektivitas terlihat dari percepatan proses pelayanan, kemudahan akses dokumen, peningkatan efisiensi verifikasi, pengurangan penggunaan dokumen fisik, dan kepuasan masyarakat pengguna. Aparatur juga telah memiliki kemampuan untuk mengoperasikan dan mendampingi masyarakat dalam penggunaan IKD.

Efektivitas tersebut belum sepenuhnya merata. Hambatan utama meliputi rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, keterbatasan perangkat, jaringan internet yang belum stabil pada wilayah tertentu, gangguan sistem atau server pusat, belum optimalnya kepastian waktu penyelesaian layanan, dan belum seluruh instansi pelayanan publik menerima IKD secara konsisten. Karena itu, IKD dapat dinilai efektif secara umum,

tetapi masih memerlukan penguatan agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan oleh seluruh kelompok masyarakat.

Implikasi praktis penelitian adalah perlunya Disdukcapil meningkatkan sosialisasi berbasis kelompok sasaran, memperluas pelayanan jemput bola, meningkatkan kompetensi aparatur melalui pelatihan berkelanjutan, memperkuat infrastruktur jaringan dan mekanisme penanganan gangguan, serta memperluas koordinasi dengan BPJS, rumah sakit, perbankan, dan lembaga pelayanan lainnya. Masyarakat juga perlu terus memperoleh edukasi mengenai manfaat, keamanan, dan tata cara penggunaan IKD. Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian melalui pendekatan kuantitatif atau mixed methods dengan memasukkan variabel kepercayaan masyarakat, keamanan data digital, kualitas sistem informasi, dan keberhasilan SPBE.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Edward III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2012). *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (14th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Strategi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Jakarta.
- Lembaga Administrasi Negara. (2008). *Pelayanan Publik: Konsep dan Implementasi*. LAN RI.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nugraha, J. (2023). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Tantangan dan Peluang Implementasi IKD. *Jurnal Administrasi Publik*, 14(2), 115–128.
- Pasolong, Harbani. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pratama, R. A., & Setiawan, I. (2024). Efektivitas Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 12(2), 134–148.
- Ramadhan, F. (2024). Keamanan dan Aksesibilitas Identitas Kependudukan Digital di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Publik Digital*, 3(1), 12–25.
- Ratminto, & Atik Septi Winarsih. (2016). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Atribut Kualitas, dan Keandalan Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

The Effectiveness of the Digital Population Identity Application in Improving Service Quality at the Department of Population and Civil Registration of Indramayu Regency

Liya Amaliya, Ilham Setiawan, Ibrahim

- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of Innovations* (5th ed.). Free Press.
- Sari, D. P. (2023). Efektivitas Identitas Kependudukan Digital di Sektor Pelayanan Publik Daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 11(3), 142–156.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi*. Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Steers, Richard M. (2012). *Efektivitas Organisasi* (Terjemahan). Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Handayani, T., & Nurmandi, A. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam Mewujudkan Smart Governance. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 14(1), 45–60.
- Hidayat, N., & Wahyudi, E. (2024). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Government: Studi Kasus Penggunaan IKD. *Jurnal Administrasi Negara*, 32(1), 89–104.
- Kurniawan, A. (2023). Digital Divide dalam Implementasi Administrasi Kependudukan Digital. *Jurnal Governance dan Kebijakan Publik*, 11(2), 201–215.
- Lestari, P., & Utomo, K. (2023). Analisis Kesiapan Masyarakat dalam Transformasi Digital Administrasi Kependudukan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(3), 210–225.
- Utomo, T. W. (2022). E-Government dan Akselerasi Pelayanan Publik di Daerah. *Jurnal Kebijakan Publik Indonesia*, 18(1), 34–49.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Malhotra, A. (2002). Service Quality Delivery Through Websites: A Critical Review of Extant Knowledge. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 30(4), 362–375.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.
- Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Indramayu Nomor 7 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Publik Berbasis Virtual di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Indramayu.
- Peraturan Bupati (Perbup) Indramayu Nomor 26 Tahun 2019 tentang Rencana Induk Pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Kabupaten Indramayu.
- Peraturan Bupati (Perbup) Indramayu Nomor 24 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Data Center dan Sistem Pemulihan Data (Disaster Recovery) Pemerintah Kabupaten Indramayu.
- Disdukcapil Kabupaten Indramayu. (2025). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKjIP) Tahun 2024*. Indramayu: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Indramayu.