AL-DYAS
Jurnal Inovasi dan Pengabdian kepada Masyarakat

p-ISSN : 2964-4992
e-ISSN : 2964-4984

Terindeks : Dimensions, Scilit, Lens, Crossref, Semantic, Garuda, Google, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/aldyas.v4i3.7650

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS DIGITAL MELALUI PROGRAM IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS DUKCAPIL KABUPATEN TANAH DATAR

Innovation in Digital-Based Population Administration Services through the Digital Population Identity (IKD) Program at the Department of Population and Civil Registration, Tanah Datar Regency

Fira Zulmawati & Adil Mubarak
Universitas Negeri Padang
firazulmawati@gmail.com; adilmubarak@fis.unp.ac.id

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Sep 10, 2025	Oct 1, 2025	Oct 13, 2025	Oct 18, 2025

Abstract

The implementation of the Digital Population Identity (IKD) program by the Ministry of Home Affairs targets 30% coverage of the eligible population; however, as of July 2025, realization in Tanah Datar Regency has reached only 17,530 individuals, or approximately 6.12%. This study aims to evaluate the extent to which the IKD program has been implemented as an innovation in population administration services and to identify its supporting and inhibiting factors. A qualitative method with a descriptive approach was employed, using interviews and document analysis as data collection techniques. The findings reveal that the implementation of IKD by the Civil Registration Office (Disdukcapil) in Tanah Datar has not fully met the innovation attributes outlined in Rogers' theory. IKD presents a relative advantage through easier

Al-DYAS is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

access, service efficiency, and improved security systems. In terms of compatibility, the innovation aligns with the needs of younger generations and civil servants but lacks inclusivity for the broader community. Ease of use (complexity) remains a barrier for elderly users and those with limited digital literacy. Trialability has been introduced gradually, though its utilization remains suboptimal, and observability is still low, as the benefits of IKD are not yet widely perceived. Supporting factors include relatively easy digital access, budget efficiency, and human resource competence. Conversely, major barriers include the digital divide, limited technological infrastructure, weak inter-agency integration, and low public adoption of digital population administration technologies. The study concludes that an acceleration strategy is needed, based on digital literacy enhancement, infrastructure expansion, and system integration, to improve the effectiveness of IKD implementation.

Keywords: Service Innovation; Population Administration; Digital Population Identity (IKD); Civil Registry Office; Technology Adoption.

Abstrak: Penerapan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Kementerian Dalam Negeri menargetkan capaian sebesar 30% dari jumlah penduduk wajib KTP, namun realisasinya di Kabupaten Tanah Datar hingga Juli 2025 baru mencapai 17.530 jiwa atau sekitar 6,12%. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program IKD telah diterapkan, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambatnya. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, melalui wawancara dan studi dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan IKD di Dinas Dukcapil Kabupaten Tanah Datar belum sepenuhnya memenuhi atribut inovasi menurut teori Rogers. IKD menawarkan *relative advantage* berupa kemudahan akses, efisiensi pelayanan, dan sistem keamanan yang lebih baik. Dari aspek *compatibility*, inovasi ini sesuai dengan kebutuhan generasi muda dan ASN, tetapi belum inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat. Kemudahan penggunaan (*complexity*) masih menjadi hambatan bagi pengguna lansia atau masyarakat yang belum melek digital. *Trialability* telah dilakukan secara bertahap, namun pemanfaatannya belum optimal, dan *observability* masih rendah karena manfaat IKD belum sepenuhnya dirasakan. Faktor pendukung keberhasilan mencakup akses digital yang relatif mudah, efisiensi anggaran, dan kompetensi SDM. Sebaliknya, hambatan utama meliputi kesenjangan digital, keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya integrasi antarinstansi, serta rendahnya adopsi masyarakat terhadap teknologi administrasi kependudukan digital. Simpulan dari penelitian ini menegaskan perlunya strategi akseleratif berbasis literasi digital, perluasan infrastruktur, dan integrasi sistem untuk meningkatkan efektivitas penerapan IKD.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan; Administrasi Kependudukan; Identitas Kependudukan Digital (IKD); Disdukcapil; Adopsi Teknologi.

PENDAHULUAN

Inovasi pelayanan publik merupakan pembuatan dan pelaksaan hal-hal yang baru dan kreatif dalam hal pemberikan layanan publik yang mampu memecahkan masalah-masalah publik dan pencapaian tujuan organisasi sektor public (Prabowo et al., 2022). Inovasi dalam

layanan publik akan mendorong peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik, pemberdayaan masyarakat, pertumbuhan ekonomi dan daya saing daerah. Inovasi harus berpedoman pada prinsip perbaikan efektivitas, peningkatan efisiensi, perbaikan kualitas pelayanan, dengan fokus pada kepentingan umum dan dapat dipertanggungjawabkan.

Sebagai upaya modernisasi, pemerintah mengembangkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektonik (SPBE) yang berdampak pada integrasi sistem. Pemerintah menerapkan *e-Government* yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang transparan, bersih, akuntabel, responsif, bertanggungjawab, efektif dan efisien. *E-government* merupakan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik agar dapat memberikan kenyaman, meningkatkan transparansi dan meningkatkan interaksi masyarakat, serta partisipasi publik. Menurut Heeks dalam (Trisantosa, I et al., 2022) e-government merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah menggunakan teknologi informasi untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu kebijakan e-government dalam pelayanan publik adalah administrasi kependudukan, dimana adanya transformasi dari KTP-El menjadi KTP Digital yang mulai diperkenalkan kepada masyarakat.

Kementerian Dalam Negeri menerbitkan suatu kebijakan untuk merespon berbagai permasalahan tersebut yang tertuang dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan.

Namun, meskipun secara nasional program IKD telah dilaksanakan di berbagai daerah, pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal. Kabupaten Tanah Datar dengan luas wilayah 1.336,10 km² dan jumlah penduduk per 30 Juni 2025 adalah 383.958 jiwa, dengan jumlah penduduk wajib KTP yakni 293.198 jiwa. Kementerian Dalam Negeri melalui Dirjen Dukcapil menargetkan capaian penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yaitu sebesar 30% dari jumlah penduduk wajib KTP di setiap Kabupaten/Kota. Dengan demikian, target aktivasi IKD di Kabupaten Tanah Datar adalah sebanyak 87.959 jiwa. Namun, jumlah aktivasi IKD di Kabupaten Tanah Datar belum mencapai target dari Dirjen Dukcapil itu sendiri. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar, kepemilikan IKD per Juli 2025 berjumlah 17.530 jiwa atau 6,12% dari jumlah

penduduk wajib KTP. Informasi lebih lanjut mengenai rincian aktivasi IKD tahun 2025 di Kabupaten Tanah Datar dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Capaian Target Aktivasi IKD Kabupaten Tanah Datar tahun 2025

No	Kecamatan	Rekam Dinamis	Jumlah IKD	Persen IKD
1	X Koto	32.934	2.730	8,29
2	Batipuh	24.039	1.264	5,26
3	Rambatan	29.259	1.488	5,09
4	Lima Kaum	30.530	2.763	9,05
5	Tanjung Emas	19.391	1.396	7,20
6	Lintau Buo	14.951	808	5,40
7	Sungayang	14.667	877	5,98
8	Sungai Tarab	25.598	1.432	5,59
9	Pariangan	16.176	842	5,21
10	Salimpauang	18.516	1.477	7,98
11	Padang Ganting	11.319	467	4,13
12	Tanjung Baru	10.958	386	3,52
13	Lintau Buo Utara	29.214	1.045	3,58
14	Batipuah Selatan	8.954	555	6,20
	Tanah Datar	**286.506**	**17.530**	**6,12**

Sumber: Disdukcapil Kabupaten Tanah Datar, 2025

Dari tabel 1 diatas, menunjukkan rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam aktivasi IKD disebabkan oleh sejumlah faktor, antara lain keterbatasan literasi digital, infrastruktur teknologi yang belum merata, serta kekhawatiran masyarakat terhadap keamanan data pribadi. Selain itu, mekanisme pelayanan yang seharusnya bersifat mandiri masih menunjukkan ketergantungan pada petugas Dinas Dukcapil. Kurangnya koordinasi antarinstansi dan minimnya sosialisasi juga menjadi hambatan dalam mempercepat transformasi digital layanan kependudukan di daerah sehingga disinilah pentingnya manajemen yang baik dan sesuai kebutuhan (Jazuli et al., 2023).

Meskipun menghadapi berbagai kendala, Dinas Dukcapil Kabupaten Tanah Datar telah melakukan sejumlah upaya untuk memperluas pemanfaatan IKD. Salah satunya melalui pengoptimalan fitur layanan yang tersedia di dalam aplikasi IKD. Berdasarkan hasil

penelitian, terdapat sembilan menu utama yang dapat diakses oleh pengguna IKD, sebagaimana ditunjukkan pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Penggunaan Layanan pada aplikasi IKD

No	Jenis	Jumlah
1	Permohonan CetakKartu Keluarga	150
2	Permohonan Cetak Biodata (WNI)	46
3	Perubahan Golongan Darah (WNI)	0
4	Perubahan Pendidikan (WNI)	0
5	Surat Keterangan Pindah	18
6	Pisah/Pecah Kartu Keluarga	0
7	Kelahiran WNI (Anak belum memiliki NIK)	6
8	Kelahiran WNI (Anak telah memiliki NIK)	1
9	Kematian	0

Sumber: Dinas Dukcapil Kabupaten Tanah Datar, 2025

Tabel 2 diatas menjelaskan ketersediaan fitur-fitur tersebut merupakan salah satu contoh nyata dari keunggulan relatif program IKD. Layanan ini memberikan kemudahan untuk mengakses dokumen kependudukan, mempercepat waktu, serta meningkatkan keamanan data jika dibandingkan dengan sistem pelayanan sebelumnya. Kenyataannya keberhasilan program IKD masih tergantung pada kemampuan masyarakat untuk menggunakan aplikasi tersebut dan dukungan infrastruktur teknologi yang memadai.

Permasalahan dalam penelitian ini dianalisis melalui teori atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers, yang mencakup lima dimensi, yaitu; *relative advantage, compatibility, complexity, trialability, dan observability* (Nurdin, 2019). Teori ini menekankan bahwa keberhasilan sebuah inovasi sangat dipengaruhi oleh sejauh mana inovasi tersebut memberikan keuntungan relatif, kesesuaian dengan kebutuhan pengguna, tingkat kemudahan penggunaan, peluang untuk dicoba, serta kemampuan hasilnya untuk diamati secara langsung oleh Masyarakat (Igirissa, 2022). Tujuan penelitian ini untuk menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui program IKD di Dinas Dukcapil Kabupaten Tanah Datar, serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan literatur

inovasi pelayanan publik serta menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam mewujudkan transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif dan inklusif.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu suatu pendekatan yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui pengumpulan data dari situasi yang alamiah (Hardani et al., 2020). Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada proses dan makna dari implementasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Dukcapil Kabupaten Tanah Datar. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggambarkan secara rinci bagaimana pelaksanaan program IKD diterapkan, bagaimana respon masyarakat terhadap inovasi tersebut, serta faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat keberhasilannya. Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih tiga bulan yaitu, 29 Juli sampai 27 September 2025. Lokasi penelitian dilakukan di beberapa titik strategis, yaitu di Dinas Dukcapil Kabupaten Tanah Datar, serta pada beberapa kantor pemerintahan di tingkat nagari seperti Nagari Baringin, Nagari Pariangan, Nagari Jaho, dan Nagari Batipuah Baruah. Selain itu, penelitian juga dilakukan di tengah masyarakat untuk memperoleh perspektif langsung dari pengguna layanan IKD sebagai bentuk triangulasi data lapangan.

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Teknik purposive sampling menurut (Abdussamad, 2021) digunakan untuk menentukan informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung terhadap pelaksanaan program IKD, seperti pegawai Dinas Dukcapil, Petugas Register Nagari, serta aparatur pemerintahan di tingkat nagari. Sementara itu, teknik snowball sampling digunakan untuk menemukan informan tambahan dari masyarakat yang telah menggunakan atau merasakan manfaat dari program IKD, dengan rekomendasi dari informan sebelumnya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan studi dokumentasi terhadap dokumen resmi serta laporan kegiatan yang relevan. Uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber guna memastikan kebenaran dan konsistensi data dari berbagai pihak. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan model (Matthew B Miles, A Michael Huberman, 2020), yang meliputi tiga tahap, yaitu reduksi data (pemilahan dan penyederhanaan data), penyajian data (penyusunan

data secara sistematis), dan penarikan kesimpulan (verifikasi hasil temuan), sehingga diperoleh gambaran yang jelas dan komprehensif mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kabupaten Tanah Datar.

HASIL

Gambaran Umum Pelaksanaan Program IKD di Dinas Dukcapil Kabupaten Tanah Datar

Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital yang diinisiasi oleh Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia dan diimplementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Tanah Datar. Program ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses dokumen kependudukan secara digital, meningkatkan efisiensi pelayanan, dan memperkuat keamanan data pribadi penduduk. Pelaksanaan program IKD di Kabupaten Tanah Datar dimulai dengan tahap sosialisasi dan uji coba internal bagi Aparatur Sipil Negara (ASN), kemudian diperluas ke masyarakat umum melalui kegiatan jemput bola di sekolah-sekolah, instansi pemerintah, dan nagari, sebagaimana contoh berikut:



Gambar 1. Layanan Aktivasi IKD di Lingkungan Pemerintahan dan Sekolah

Pada gambar 1 diatas menunjukkan adanya pelayanan aktivitas IKD di lingkungan kantor Kementrian Agama termasuk di Sekolah-Sekolah. Berdasarkan data dari Dinas

Dukcapil, hingga Juni 2025, tingkat aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Tanah Datar masih relatif rendah yaitu sebesar 6,12% dari total penduduk wajib KTP.

Analisis Atribut Inovasi Berdasarkan Teori Rogers

1. Relative Advantage (Keunggulan Relatif)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, masyarakat menilai program IKD memberikan keunggulan relatif dalam hal kemudahan akses, efisiensi pelayanan, serta keamanan data pribadi. Salah satu informan, (A1, pengguna IKD, 29 tahun) menyatakan:

"Sekarang saya tidak perlu lagi membawa fotokopi KTP atau KK ke mana-mana. Semua data sudah ada di aplikasi IKD, tinggal buka di HP saja. Ini sangat membantu saat mengurus ke bank atau rumah sakit."

Hal ini sejalan dengan pernyataan Kabid PIAK Dinas Dukcapil Tanah Datar (Wawancara, 2025):

"IKD memang dirancang agar masyarakat bisa mengakses seluruh dokumen kependudukan secara digital dan aman. Sistemnya sudah terintegrasi dengan NIK, PIN, dan verifikasi biometrik."

Dengan demikian, inovasi IKD memberikan keunggulan signifikan dibandingkan sistem manual sebelumnya, baik dari segi kecepatan pelayanan maupun keamanan data penduduk.

2. Compatibility (Kesesuaian)

Kesesuaian IKD terhadap kebutuhan masyarakat bersifat parsial, karena lebih banyak dirasakan oleh kelompok masyarakat muda, ASN, dan individu dengan mobilitas tinggi. Sebagaimana diungkapkan oleh informan (A3, ASN, 33 tahun):

"Aplikasi IKD ini sangat membantu, terutama bagi ASN seperti kami yang sering membutuhkan data kependudukan untuk administrasi kantor. Cukup buka HP, semua data sudah lengkap."

Namun berbeda dengan pernyataan dari informan (A5, masyarakat umum, 57 tahun):

"Saya lebih senang datang langsung ke kantor Dukcapil. Kalau lewat HP, takut salah atau tidak paham caranya. Kalau tatap muka, bisa langsung tanya ke petugas."

Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun IKD sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern, sebagian masyarakat masih lebih nyaman dengan pelayanan konvensional karena keterbatasan literasi digital dan preferensi terhadap interaksi langsung.

3. Complexity (Kerumitan)

Secara umum, masyarakat menilai aplikasi IKD mudah digunakan karena desainnya sederhana dan prosedur aktivasi tidak rumit. Namun, terdapat beberapa kendala teknis yang membuat sebagian pengguna mengalami kesulitan. Seorang informan (A6, PRN Nagari Baringin) menjelaskan:

"Sebagian warga gagal aktivasi karena kamera HP-nya tidak bisa digunakan untuk verifikasi wajah. Kadang aplikasinya error, jadi harus dihapus dan diinstal ulang."

Kerumitan ini juga terkait dengan perbedaan tingkat literasi digital antar generasi. Generasi muda lebih cepat beradaptasi, sementara generasi lanjut usia masih kesulitan menggunakan teknologi berbasis aplikasi.

4. Trialability (Kemungkinan Uji Coba)

Program IKD telah melalui proses uji coba internal di lingkungan ASN sebelum diperluas ke masyarakat umum. Dinas Dukcapil melakukan pendekatan "jemput bola" ke sekolah dan kantor pemerintahan untuk memberikan kesempatan masyarakat mencoba langsung aktivasi IKD. Menurut Kabid PIAK Dinas Dukcapil (Wawancara, 2025):

"Kami sengaja mulai dari ASN agar bisa jadi contoh bagi masyarakat. Setelah itu baru ke sekolah-sekolah dan nagari. Tapi memang belum semua bisa dijangkau karena keterbatasan waktu dan tenaga."

Meskipun demikian, tingkat adopsi masih rendah. Hal ini menunjukkan bahwa uji coba belum sepenuhnya meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan IKD secara aktif.

5. Observability (Dapat Diamati)

Tingkat keterlihatan manfaat (observability) dari IKD masih rendah di Kabupaten Tanah Datar. Sebagian besar masyarakat belum mengetahui secara jelas manfaat maupun fungsi IKD dalam kehidupan sehari-hari. Seorang informan (A7, warga Nagari Lima Kaum) menyampaikan:

"Saya baru tahu ada aplikasi IKD setelah dikasih tahu sama anak saya. Sebelumnya tidak pernah dengar sosialisasinya."

Hal serupa dikonfirmasi oleh Petugas Register Nagari (A8):

"Banyak warga hanya sampai pada aktivasi saja, tapi tidak tahu cara menggunakan menu layanan lain di aplikasi."

Dengan demikian, rendahnya tingkat observability ini mengindikasikan bahwa manfaat nyata IKD belum sepenuhnya terlihat oleh masyarakat, sehingga adopsi inovasi berjalan lambat.

Tabel 3. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan IKD

Aspek	Faktor Pendukung	Faktor Penghambat
1. Aksesibilitas	Kemudahan akses dokumen digital melalui smartphone; mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik	Kesenjangan digital di masyarakat (perangkat & literasi rendah)
2. Efisiensi Anggaran	Penghematan biaya cetak dokumen fisik dan operasional pelayanan	Belum semua instansi siap menggunakan IKD sebagai pengganti KTP fisik
3. SDM Aparatur	Kompetensi dan kesiapan petugas Dukcapil serta PRN dalam mendampingi masyarakat	Keterbatasan tenaga sosialisasi dan cakupan wilayah luas
4. Infrastruktur Teknologi	Dukungan sistem aplikasi nasional dari Kemendagri	Gangguan teknis (kamera, sistem biometrik, jaringan internet tidak merata)
5. Sosialisasi dan Adopsi	Program jemput bola dan aktivasi di sekolah/instansi	Rendahnya sosialisasi dan minimnya pemahaman masyarakat tentang IKD

Berdasarkan table 3 diatas dan hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dapat disimpulkan beberapa temuan utama sebagai berikut: 1) IKD memberikan keunggulan relatif yang jelas dari segi efisiensi dan keamanan data, namun tingkat adopsinya masih rendah karena faktor kesenjangan digital dan kurangnya sosialisasi. 2) Kesesuaian inovasi lebih dirasakan oleh kelompok muda dan ASN, sementara masyarakat lanjut usia masih enggan beralih ke sistem digital. 3) Kerumitan teknis dan infrastruktur menjadi hambatan utama, khususnya di daerah dengan jaringan internet lemah. 4) Trialability telah dilakukan melalui tahapan uji coba internal dan eksternal, namun hasilnya belum mampu meningkatkan tingkat adopsi secara signifikan. 5) Observability masih rendah, karena manfaat IKD belum banyak terlihat oleh masyarakat luas.

Secara keseluruhan, inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Tanah Datar telah

menunjukkan kemajuan dari sisi teknologi dan pelayanan publik. Namun, efektivitas implementasinya masih terbatas karena adanya kesenjangan digital, rendahnya tingkat sosialisasi, dan belum optimalnya integrasi dengan lembaga lain. Oleh karena itu, diperlukan strategi penguatan kapasitas digital masyarakat, peningkatan sosialisasi masif, dan kolaborasi lintas sektor agar inovasi ini dapat berjalan secara inklusif dan berkelanjutan.

PEMBAHASAN

Inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Dukcapil Kabupaten Tanah Datar

Berdasarkan teori Rogers dalam (Nurdin, 2019) , terdapat beberapa atribut dari inovasi pelayanan publik, antara lain yaitu *(1) relative advantage, (2) compatibility, (3) complexity, (4) trialability, dan (5) observability*. Penelitian ini dilakukan untuk melihat sejauh mana inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program Identitas Kependudukan Digital di Dinas Dukcapil Kabupaten Tanah Datar, dilakukan analisa sebagai berikut:

1. *Relative advantage* (keunggulan relatif)

Berdasarkan temuan penelitian di lapangan, penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Dukcapil Kabupaten Tanah Datar telah menawarkan keunggulan relatif yang signifikan, diantaranya mempermudah masyarakat dalam mengakses dokumen kependudukan, meningkatkan efisiensi pelayanan, dan keamanan yang canggih untuk melindungi informasi penduduk. Beberapa keunggulan tersebut dijabarkan sebagai berikut: Pertama kemudahan akses, dimana masyarakat tidak harus membawa dokumen fisik setiap saat, karena seluruh data kependudukan dapat diakses secara praktis melalui satu aplikasi berbasis digital di perangkat smartphone dan dapat diakses kapan saja. Dalam aplikasi tersebut, berbagai dokumen penting seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, kartu BPJS, hingga Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) telah terintegrasi dan tersimpan secara digital. Sebagai contoh, pada proses pembukaan rekening melalui aplikasi Wondr BNI, dimana verifikasi e-KTP dapat dilakukan baik menggunakan KTP fisik atau IKD, dan secara otomatis data pribadi kita telah tersimpan.

Aspek kedua yang menjadi keunggulan IKD adalah efisiensi pelayanan, karena IKD tidak hanya berfungsi sebagai identitas digital, tetapi juga sebagai media pengajuan berbagai layanan administrasi kependudukan. Pada aplikasi IKD terdapat sembilan menu permohonan layanan, diantaranya permohonan cetak Kartu Keluarga, cetak biodata,

perubahan golongan darah, perubahan Pendidikan, surat keterangan pindah, pisah/pecah kartu keluarga, kelahiran WNI (anak yang belum memiliki NIK), kelahiran WNI (biodata telah memiliki NIK), dan surat kematian. Masyarakat dapat mengunggah dokumen persyaratan secara mandiri, sementara pihak Dukcapil akan melakukan verifikasi dan persetujuan dokumen. Mekanisme tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga mengemat waktu karena tidak lagi diwajibkan datang ke kantor (Bahri et al., 2020).

Terakhir, tingkat keamanan yang canggih. Dimana IKD dirancang untuk mengamankan kepemilikan Identitas Kependudukan Digital melalui sistem autentikasi yang ketat guna mencegah pemalsuan dan kebocoran data pribadi. Kemanan tersebut diperkuat dengan penggunaan sistem autentikasi berlapis yang meliputi Nomor Induk Kependudukan (NIK), Personal Identification Number (PIN), serta verifikasi biometrik seperti sidik jari dan pengenalan wajah. Penerapan autentikasi berlapis ini tidak hanya sebagai pengaman teknis, tetapi juga sebagai upaya preventif untuk meminimalisir risiko penyalahgunaan identitas oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Temuan ini sejalan dengan penelitian di beberapa daerah yang menyebut bahwa IKD memperkuat pelayanan publik melalui kemudahan dan keamanan data bagi masyarakat pengguna, sebagaimana studi (Amalia & Hartono, 2024) di Pekanbaru menyebut bahwa penggunaan aplikasi IKD "mempermudah akses, verifikasi data kependudukan berbasis online" sebagai salah satu keunggulan utama inovasi layanan publik digital. Dengan demikian, relatif advantage ini membentuk fondasi yang kuat untuk memungkinkan adopsi IKD di masa depan.

2. *Compatibility* (kesesuaian)

Teori atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers, atribut kesesuaian (compatibility) merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi tingkat adopsi sebuah inovasi. Dimana kesesuian merujuk pada sejauh mana inovasi sejalan dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman sebelumnya, dan kebutuhan pengguna. Berdasarkan temuan di lapangan, program IKD pada dasarnya muncul sebagai solusi untuk kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, praktis, dan efisien. Aplikasi IKD memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses dokumen kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran secara digital melalui smartphone. Kepala Bidang PIAK mengakui bahwa pernyataan tersebut sejalan dengan kebutuhan kelompok masyarakat tertentu, terutama generasi muda, Aparatur Sipil Negara (ASN), dan individu dengan mobilitas tinggi yang cenderung memilih pelayanan publik berbasis digital. Akan tetapi tidak semua masyarakat merasakan kesesuaian tersebut.

Contohnya seperti yang dikatakan oleh salah satu masyarakat yang berusia 57 tahun, beliau lebih suka datang langsung ke kantor dukcapil karena merasa lebih puas ketika dapat berinteraksi dengan petugas sekaligus mendapatkan kepastian akan dokumen yang mereka ajukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa IKD sesuai dengan kebutuhan sebagian masyarakat, namun di sisi lain masih terdapat kelompok yang belum menganggap inovasi ini sebagai suatu kebutuhan yang mendesak sehingga membutuhkan proses adaptasi yang lebih lanjut (Subianto, 2020).

Selain itu, kesesuaian IKD juga dilihat dari aspek integrasi dengan layanan publik lainnya. Secara konseptual, IKD dirancang untuk mendukung berbagai layanan, baik publik maupun privat seperti layanan kesehatan, perbankan, dan transportasi. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa integrasi tersebut belum berjalan secara optimal. Dimana hanya sebagian kecil lembaga seperti BNI yang telah mensyaratkan penggunaan IKD sebagai identitas resmi, sedangkan lembaga lainnya masih mensyaratkan KTP fisik karena keterbatasan koordinasi antarinstansi dan kesiapan infrastruktur (Dewi, 2022).

3. *Complexity* (kerumitan)

Kerumitan *(complexity)* merupakan salah satu atribut penting yang memengaruhi penerimaan inovasi. Semakin tinggi tingkat kerumitan yang dirasakan, maka semakin sulit inovasi tersebut diadopsi oleh masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, secara teknis aplikasi IKD telah dirancang dengan tampilan yang sederhana oleh Kementerian Dalam Negeri serta prosedur aktivasi yang relatif mudah, dimana masyarakat hanya perlu menyiapkan smartphone, NIK, alamat email, dan nomor ponsel aktif. Kemudian dilanjutkan dengan proses registrasi, verifikasi wajah, hingga pemindaian QR Code. Berdasarkan pernyataan dari sebagian besar masyarakat, proses aktivasi IKD dinilai cukup mudah, karena adanya pendampingan langusng dari petugas Dukcapil maupun Petugas Register Nagari (PRN). Namun terdapat kasus yang menunjukkan terjadinya kendala teknis saat aktivasi berlangsung, seperti kegagalan kamera saat verifikasi wajah sehingga aplikasi harus diinstal ulang yang manjadikan proses terasa kompleks dari yang seharusnya.

Kerumitan sebuah inovasi sejatinya berkaitan erat dengan faktor Sumber Daya Manusia (SDM) atau pengguna itu sendiri. Perbedaan generasi sangat berpengaruh terhadap tingkat kemudahan adopsi. Dimana generasi milineal masih mampu mengikuti kemajuan teknologi, sedangkan generasi Z dan Alpha sudah terampil dalam menggunakan perangkat digital. Di sisi lain, generasi boomers menghadapi tantangan yang signifikan karena kurangnya literasi digital yang mengakibatkan mereka kesulitan beradaptasi dengan teknologi.

Hal ini sejalan dengan penelitian (Elkesaki et al., 2021) yang mengonfirmasi bahwa sebagian pengguna menganggap aplikasi IKD mudah, namun sejumlah kasus teknis (jaringan, error, aktivasi kantor) membuat sebagian pengguna enggan atau gagal melanjutkan penggunaan

4. *Trialability* (kemungkinan dilakukan percobaan)

Mengacu pada teori atribut inovasi oleh Rogers, trialability adalaha tingkat dimana suatu inovasi dapat diujicobakan pada batas tertentu. Semakin besar kesempatan suatu inovasi untuk diuji coba terlebih dahulu, maka semakin tinggi kemungkinan inovasi tersebut diterima oleh penggunanya. Berdasarkan hasil wawancara di lapangan, program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Tanah telah melalui tahap uji coba internal dan aktivasi bertahap sebelum diterapkan secara luas kepada masyarakat. Seperti dijelaskan oleh Kabid PIAK, proses uji coba dimulai dari lingkup internal di Dukcapil pusat dan Dukcapil Kabupaten/Kota, kemudian diperluas kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) di berbagai instansi pemerintahan, dan setalah itu ke masyarakat luas. Tahapan ini bertujuan untuk memastikan bahwa sistem berjalan dengan baik, prosedur aktivasi dapat dipahami, serta potensi kendala teknis dapat diantisipasi sebelum diterapkan ke masyarakat.

Dari sisi masyarakat, bentuk trialability dilihat melalui kegiatan jemput bola yang dilakukan Dinas Dukcapil ke sekolah, dan instansi pemerintah. Masyarakat diberikan kesempatan untuk mencoba aktivasi IKD secara langsung di lokasi dengan pendampingan petugas, agar masyarakat dapat menilai sendiri kemudahan maupun kendala yang ada. Temuan dilapangan menunjukkan bahwa tingkat adopsi IKD masih relatif rendah yaitu 6,12 % meskipun telah dilakukan uji coba, hal ini dikarenakan masih etrdapat hambatan berupa keterbatasan infrastruktur, kesenjangan usia dalam penggunaan teknologi, maupun literasi digital yang masih rendah. Penelitian (Fathoni & Wijaya, 2025) di Pekanbaru juga menyebut bahwa walaupun sosialisasi dan uji coba bertahap dilakukan, adopsi masyarakat terhadap aplikasi IKD masih belum optimal, sehingga perlunya praktek dan kegiatan berulang-ulang di masyarakat agar optimal.

5. *Observability* (dapat diamati)

Rogers menegaskan bahwa semakin mudah suatu inovasi untuk diamati hasil dan manfaatnya, semakin cepat pula inovasi tersebut diadopsi oleh masyarakat luas. Dalam konteks IKD di Kabupaten Tanah Datar, rendahnya tingkat keterlihatan manfaat membuat masyarakat sulit merasakan urgensi untuk segera menggunakannya. Sebagian masyarakat masih beranggapan bahwa KTP fisik sudah cukup memenuhi kebutuhan, sehingga inovasi digital belum dianggap memberikan nilai tambah yang signifikan. Berdasarkan hasil

wawancara, dapat disimpulkan bahwa tingkat observability dari program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Tanah Datar masih tergolong terbatas. Sebagian masyarakat belum mengetahui secara jelas apa itu IKD maupun fungsi praktisnya dalam kehidupan sehari-hari. Sebagaimana diungkapkan oleh salah seorang informan yang mangatakan bahwa sama sekali belum mengetahui adanya program IKD yang diluncurkan oleh pemerintah. Kondisi ini menggambarkan bahwa informasi mengenai keberadaan dan kegunaan IKD belum merata diterima oleh seluruh lapisan masyarakat (Marwiyah, 2022).

Sebaliknya, masyarakat yang sudah memiliki IKD, mereka hanya menggunakan IKD untuk melihat data pribadi mereka seperti NIK. Beberapa PRN juga mengonfirmasi bahwa sebagian besar masyarakat yang melakukan aktivasi hanya berhenti sampai pada tahap instalasi aplikasi, belum sampai kepada penggunaan layanan-layanan yang ada di dalam aplikasi IKD. Hal ini menunjukkan bahwa IKD secara teknis dapat digunakan pada layanan tertentu seperti saat verifikasi identitas di bandara atau layanan administrasi tertentu (Hermanses et al., 2023).

Faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Dukcapil Kabupaten Tanah Datar

Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan salah satu inovasi pelayanan publik berbasis digital yang digagas oleh Kementerian Dalam Negeri untuk mewujudkan transformasi pelayanan administrasi kependudukan yang lebih cepat, efisien, dan akuntabel (Marwiyah, 2023). Di Kabupaten Tanah Datar, implementasi IKD menjadi langkah konkret dalam mendukung visi pemerintah menuju *digital government* melalui sistem pelayanan yang terintegrasi secara daring. Dinas Dukcapil Kabupaten Tanah Datar berupaya mempermudah masyarakat dalam mengakses dokumen kependudukan seperti KTP-el, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran secara digital melalui satu aplikasi terpadu yang dapat diunduh di perangkat *smartphone*. Hal ini sejalan dengan arah kebijakan nasional yang menekankan pentingnya digitalisasi dokumen untuk mempercepat birokrasi dan meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh (Rahmawati et al., 2024) menunjukkan bahwa implementasi IKD mampu mempercepat pelayanan publik dan meminimalkan kesalahan administrasi karena semua data tersimpan dalam sistem digital yang aman dan terverifikasi. Dengan demikian, inovasi ini bukan sekadar perubahan teknis, tetapi juga

bentuk reformasi birokrasi menuju sistem pelayanan publik yang transparan dan berorientasi pada masyarakat.

Satu faktor pendukung utama dari keberhasilan program IKD di Kabupaten Tanah Datar adalah adanya dukungan kelembagaan dan kebijakan pemerintah daerah. Dukcapil Tanah Datar aktif melakukan sosialisasi serta pendampingan terhadap masyarakat dan perangkat nagari agar memahami manfaat dan cara penggunaan aplikasi IKD. Dukungan tersebut diwujudkan melalui kerja sama lintas sektor antara Dukcapil, pemerintah nagari, serta perangkat daerah lainnya untuk mempercepat aktivasi IKD di setiap wilayah. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Suryantoro & Kusdyana, 2019) di Surabaya yang menyimpulkan bahwa sinergi antarlembaga dan dukungan penuh dari kepala daerah berperan penting dalam memperluas cakupan penerapan IKD. Selain itu, kebijakan nasional melalui Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 juga menjadi dasar hukum yang kuat dalam pelaksanaan program ini. Dengan adanya regulasi dan dukungan struktural yang jelas, pegawai Dukcapil di Tanah Datar memiliki legitimasi serta arah kebijakan yang pasti dalam mengimplementasikan inovasi digital tersebut secara menyeluruh dan berkesinambungan.

Selain dukungan kelembagaan, faktor sumber daya manusia (SDM) juga berperan penting dalam keberhasilan pelaksanaan IKD (Mujtahid et al., 2025). Pegawai Dinas Dukcapil Tanah Datar dan Petugas Register Nagari (PRN) dinilai memiliki kompetensi yang cukup baik dalam mengoperasikan sistem digital dan mendampingi masyarakat. Beberapa pegawai bahkan telah mengikuti pelatihan teknis terkait pengelolaan data kependudukan berbasis digital yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat maupun provinsi. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Tukan et al., 2023) di Provinsi NTT Raya yang menunjukkan bahwa peningkatan kapasitas aparatur menjadi faktor dominan dalam keberhasilan implementasi pelayanan publik berbasis digital. SDM yang cakap teknologi dapat memberikan pelayanan dengan lebih cepat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dukcapil Tanah Datar juga melakukan pelatihan internal secara berkala untuk memperkuat kemampuan teknis pegawai dalam menghadapi tantangan teknologi baru, termasuk keamanan data dan sistem verifikasi biometrik. Dengan demikian, kesiapan SDM menjadi pondasi penting dalam mendukung keberlanjutan inovasi pelayanan berbasis digital.

Kemudahan akses dan efisiensi waktu juga menjadi faktor pendukung signifikan dari penerapan IKD. Melalui aplikasi digital, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor Dukcapil untuk mendapatkan salinan dokumen kependudukan, karena semua data sudah

tersimpan dalam sistem yang dapat diakses kapan saja. Hal ini meminimalkan antrian panjang dan mempercepat proses administrasi. Penelitian oleh (Aini, 2024) di Jember menunjukkan bahwa digitalisasi layanan administrasi kependudukan mampu menurunkan beban kerja pegawai hingga 30% dan memangkas waktu pelayanan hingga setengahnya dibandingkan sistem manual. Kondisi serupa juga dirasakan di Tanah Datar, di mana masyarakat mulai merasakan manfaat efisiensi tersebut terutama bagi yang sudah terbiasa menggunakan perangkat digital. Dengan demikian, kemudahan akses dan efisiensi menjadi aspek yang memperkuat penerimaan masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik seperti IKD (Harahap, 2023).

Namun, di balik berbagai keunggulan tersebut, pelaksanaan IKD juga menghadapi sejumlah faktor penghambat yang cukup serius. Salah satunya adalah kesenjangan digital dan rendahnya literasi teknologi masyarakat pedesaan. Di beberapa nagari seperti Pariangan dan Jaho, masih terdapat warga yang tidak memiliki *smartphone* berbasis Android atau belum memahami cara mengunduh serta mengaktifkan aplikasi IKD. Penelitian yang dilakukan oleh (Azizah, 2023) di Kota Bandung melalui studi implementasi aplikasi SALAMAN menemukan bahwa tingkat literasi digital berbanding lurus dengan keberhasilan adopsi sistem pelayanan publik berbasis digital. Masyarakat dengan pendidikan rendah atau usia lanjut cenderung mengalami kesulitan dalam memahami konsep keamanan digital dan autentikasi biometrik. Hal ini juga terjadi di Tanah Datar, di mana sebagian besar masyarakat lansia masih bergantung pada dokumen fisik seperti KTP-el dan KK cetak. Akibatnya, penyebaran IKD belum dapat merata di seluruh lapisan masyarakat.

Selain faktor masyarakat, hambatan teknis dan infrastruktur jaringan juga menjadi kendala utama dalam pelaksanaan IKD. Tidak semua wilayah di Kabupaten Tanah Datar memiliki konektivitas internet yang stabil. Di beberapa nagari yang letaknya jauh dari pusat kota, sering terjadi gangguan jaringan yang menghambat proses aktivasi aplikasi maupun verifikasi data penduduk. Penelitian oleh (Sadali et al., 2025) menemukan bahwa kegagalan verifikasi biometrik dan lemahnya jaringan menjadi hambatan dominan dalam pelaksanaan IKD. Kondisi serupa terjadi di Tanah Datar, di mana sebagian masyarakat mengeluhkan kesulitan mengakses aplikasi karena sinyal lemah dan sistem sering mengalami *error* saat proses login. Selain itu, belum semua perangkat pemerintah daerah memiliki fasilitas teknologi yang memadai untuk mendukung proses integrasi data secara *real-time*. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan infrastruktur teknologi dan jaringan internet agar

pelayanan digital dapat berjalan lebih optimal dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat (OECD, 2024).

Faktor penghambat lainnya yang juga perlu diperhatikan adalah belum optimalnya integrasi sistem antarinstansi serta rendahnya kesadaran masyarakat terhadap manfaat IKD. Beberapa lembaga pemerintah maupun swasta masih belum menyesuaikan sistem pelayanan mereka dengan format digital, sehingga masyarakat tetap diminta menunjukkan dokumen fisik. Penelitian oleh (Ani et al., 2023) di Kota Palangka Raya menegaskan bahwa belum adanya integrasi data lintas lembaga menjadi salah satu tantangan terbesar dalam penerapan IKD secara nasional. Selain itu, sosialisasi dari pihak Dukcapil kepada masyarakat juga dinilai belum menyeluruh, terutama di wilayah terpencil. Banyak warga yang belum mengetahui fungsi dan manfaat IKD secara jelas sehingga partisipasi masyarakat dalam mengaktifkan aplikasi masih rendah (Rachman, 2021). Oleh karena itu, peningkatan koordinasi antarinstansi dan intensifikasi sosialisasi kepada masyarakat menjadi kunci penting untuk memperkuat penerapan inovasi pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Tanah Datar agar lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa penerapan IKD terbukti memenuhi kriteria atribut inovasi menurut teori Rogers, khususnya dalam hal keunggulan relatif *(relative advantage)* yang memberikan kemudahan akses, meningkatkan efisiensi pelayanan, dan sistem keamanan yang lebih canggih dibandingkan pelayanan konvensional. Dari sisi kesesuaian *(compatibility),* IKD telah menjawab kebutuhan sebagian masyarakat, terutama generasi muda dan Aparatur Sipil Negara, meskipun masih terdapat kelompok yang belum merasakan urgensinya. Aspek kerumitan *(complexity)* menunjukkan bahwa aplikasi IKD relatif mudah digunakan oleh masyarakat yang melek digital, tetapi masih menjadi tantangan bagi kalangan lanjut usia yang memiliki literasi digital rendah. Melalui *trialability,* program ini telah diujicobakan secara bertahap, baik di lingkungan internal Dukapil maupun melalui kegiatan jemput bola, walaupun efektivitasnya belum optimal. Sementara dari segi *observability,* keberadaan dan manfaat IKD belum terlihat jelas di tengah masyarakat, sehingga adopsi cenderung lambat. Faktor pendukung keberhasilan IKD terlihat dari kemudahan akses, efisiensi anggaran, serta kompetensi sumber daya manusia yang cukup baik di lingkungan Dukcapil maupun Petugas Register Nagari. Sedangkan faktor penghambat antara lain,

kesenjangan digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya integrasi antarinstansi, serta masih minimnya tingkat adopsi masyarakat.

Kontribusi penelitian ini memperkaya kajian tentang inovasi pelayanan publik berbasis digital, khususnya dalam konteks administrasi kependudukan di tingkat daerah. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa keberhasilan implementasi program digital seperti IKD sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, dukungan kebijakan, serta tingkat literasi digital masyarakat. Secara teoretis, penelitian ini memperkuat relevansi teori difusi inovasi Rogers dalam menjelaskan dinamika adopsi teknologi di sektor pelayanan publik, sementara secara praktis, penelitian ini memberikan rekomendasi strategis bagi instansi pemerintah dalam merancang inovasi pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi terhadap pengembangan ilmu administrasi publik dan kebijakan digital, tetapi juga memberikan panduan empiris bagi pemerintah daerah lain dalam menerapkan inovasi pelayanan berbasis teknologi secara efektif.

Rekomendasi penelitian selanjutnya disarankan untuk 1) memperluas cakupan wilayah kajian agar dapat melihat variasi implementasi dan tingkat keberhasilan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di berbagai daerah dengan karakteristik sosial dan geografis yang berbeda. 2) Mengkaji lebih dalam aspek keamanan data dan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan identitas digital, mengingat isu perlindungan data pribadi menjadi faktor penting dalam keberhasilan transformasi digital pemerintahan. 3) Menggunakan pendekatan *mixed methods* juga direkomendasikan agar hasil penelitian lebih komprehensif, dengan menggabungkan analisis kualitatif mengenai pengalaman pengguna serta analisis kuantitatif terhadap tingkat adopsi dan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, penelitian lanjutan diharapkan dapat memberikan kontribusi yang lebih luas dalam memperkuat kebijakan digital nasional dan meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.

Aini, mayasiana nur. (2024). Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Mewujudkan Smart Village. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Nusantara (JPkMN)*, *5*(4), 5766–5774. https://doi.org/10.55338/jpkmn.v5i4.4466

Amalia, H., & Hartono, T. (2024). Public Service Innovation. *Matra Pembaruan*, *8*(2), 17. https://doi.org/10.21787/mp.8.2.2024.117-130

Ani, S., Rosiani, R., Putra, R. N. P., Putra, K. U., Siska, S. P., Ichsan, M., & Haris, F. (2023). Bimbingan Bagi Masyarakat Dalam Proses Pengisian Data E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Palangka Raya. *Jurnal Abdimas Gorontalo (JAG)*, *6*(2), 114–120. https://doi.org/10.30869/jag.v6i2.1261

Azizah, Aprilia, Dewi Rostyaningsih, and H. L. (2023). Efektivitas Program Aplikasi Salaman Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Disdukcapil Kota Bandun. *Journal of Public Policy and Management Review*, *12*(2), 78. https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i2.38453

Bahri, S., Bedjo, S., & Madhakomala. (2020). *Model Implementasi Program Lembaga Penjaminan Mutu*. Widina Bhakti Persada Bandung.

Dewi, D. S. K. (2022). *Buku Ajar Kebijakan Publik; Proses, Implementasi dan Evaluasi*. Samudra Biru (Anggota IKAPI).

Elkesaki, R. 'Arsy, Oktaviani, R. D., & Setyaherlambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabu*, *5*(1), 69–90. https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456

Fathoni, M., & Wijaya, Me. (2025). Proses Adopsi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, *2*(1), 326. https://journal.uir.ac.id/index.php/jmp/article/view/22460

Harahap, M. N. (2023). *Akselerasi Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik Guna Peningkatan Tata Kelola Pemerintah*. Lembaga Ketahanan Nasional Republik Indonesia.

Hardani, H., Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. In *Revista Brasileira de Linguística Aplicada* (1st ed., Vol. 5, Issue 1). CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.

Hermanses, U., Aminah, A., & Soselisa, P. S. (2023). Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Tahalupu Kecamatan Huamual Belakang Kabupaten Seram Bagia Barat. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, *10*(2), 57. https://doi.org/10.37676/professional.v10i2.4423

Igirissa, I. (2022). *Kebijakan Publik: Suatu Tinjauan Teoritis dan Empiris*. Tanah Air Beta.

Jazuli, A., Salsabila, A. Y., Assidiqi, A. H., & Sadiyah, D. (2023). The Strategy of the Head of Madrasah in Cultivating Fastabiqul Khoirot Culture in the State High School Environment in Batu City. *EDHJ Unnusa*, *8*(April), 56–65. https://journal2.unusa.ac.id/index.php/EHDJ/article/view/4849

Marwiyah, S. (2022). *Kebijakan Publik: Administrasi, Perumusan, Implementasi, Pelaksanaan, Analisis dan Evaluasi Kebijakan Publik*. Mitra Ilmu.

Marwiyah, S. (2023). *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi*. Mitra Ilmu.

Matthew B Miles, A Michael Huberman, J. S. (2020). *Qualitative Data Analysis (A Methods Sourcebook)* (Helen Salmon (ed.)). SAGE Publications.

Mujtahid, Assidiqi, A. H., & Sadiyah, D. (2025). Analisis Peran Komunitas Gubuk Inspirasi Dalam Membantu Mengembangkan Kualitas Pendidikan Dan Skill Pemuda Di Desa

Sumberbrantas Kota Batu. *IDENTIK: Jurnal Ekonomi, Pendidikan Dan Teknik*, *2*(4), 103–108. https://sihojurnal.com/index.php/identik/article/view/667

Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik: Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Media Sahabat Cendekia.

OECD. (2024). *Tren Global dalam Inovasi Pemerintah 2024: Membina Layanan Publik yang Berpusat pada Manusia, Tinjauan Tata Kelola Publik OECD*. OECD Publising.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang *Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital*.

Prabowo, H., Dadang, S., & S, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. Remaja Rosdakarya.

Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Tahta Media Group.

Rahmawati, L., Arlan, A. S., & Urahmah, N. (2024). Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Kebijakan Publik*, *1*(1), 48. https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/PPJ/article/view/223

Sadali, M., Mahpuz, Arifin, M., & Wasil, M. (2025). Implementasi Teknologi Internet of Things (IoT) pada Sistem Keamanan Loker dengan Verifikasi Biometrik. *Jurnal PRINTER: Jurnal Pengembangan Rekayasa Informatika Dan Komputer*, *3*(1), 107–119. https://doi.org/10.29408/jprinter.v3i1.31091

Subianto, A. (2020). *Kebijakan Publik; Tinjauan Perencanaan, Implementasi dan Evaluasi*. Brilliant.

Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya* [STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHANAN BARUNAWATI SURABAYA]. http://repositori.stiamak.ac.id/id/eprint/156/

Trisantosa, I, N., Dewi, K., & Musa, H. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Deepublish.

Tukan, A. A., Fransintia, & Rahmadanita., A. (2023). Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Lembata Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Registratie*, *5*(2), 162. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/3717