

EFEKTIVITAS AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KABUPATEN KARAWANG PROVINSI JAWA BARAT

Evan Fadillah Kosasih

NPP. 32.0370

Asdaf Kabupaten Karawang, Provinsi Jawa Barat

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: evanfadillahk@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Gatningsih, MT

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The Digital Population Identity (IKD) is a digital version of an identity document that can be accessed via the internet. It is one of the government's national strategic programs aimed at supporting digitalization in public services. However, in Karawang Regency, only 9.7% of the population are users of the Digital Population Identity, far below the national target of 30%. This is due to the complexity faced by the public in using the Digital Population Identity and the limited benefits perceived from its use.* **Purpose:** *The purpose of this study is to determine the effectiveness of implementing Digital Population Identity activation in Karawang Regency.* **Method:** *This study uses a qualitative descriptive method and analysis of effectiveness according to Duncan's Theory. Data collection techniques were carried out by observation, questionnaires (30 respondents), in-depth interviews (4 informants), and documentation.* **Result:** *The findings obtained by the author in this study are that the dimension of goal achievement is effective, then the integration dimension is also effective, although the adaptation dimension is still less effective. This is constrained by the low level of public awareness of Digital Population Identity.* **Conclusion:** *The implementation of Digital Population Identity activation in Karawang Regency has gone well, this is due to good collaboration between the government and the private sector, although there are still obstacles faced such as lack of public awareness, the level of complexity in using Digital Population Identity and benefits that have not been fully felt by the community. To increase the number of Digital Population Identity users in Karawang Regency, it is recommended to increase collaboration with other agencies related to the use of Digital Population Identity as well as more massive socialization and outreach services to the community.*

Keywords: *effectiveness, Digital Population Identity, Public Service.*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan dokumen identitas versi digital yang bisa diakses melalui internet. Identitas Kependudukan Digital merupakan salah satu program strategis nasional pemerintah guna mendukung digitalisasi dalam pelayanan public, akan tetapi Kabupaten Karawang baru sebanyak 9,7% pengguna Identitas Kependudukan Digital dari target nasional yang harus dicapai sebanyak 30%. Hal ini disebabkan oleh tingkat kerumitan dalam penggunaan Identitas Kependudukan Digital yang dihadapi oleh masyarakat dan masih kurangnya manfaat yang diperoleh dalam penggunaan Identitas Kependudukan Digital. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas dalam pelaksanaan aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Karawang. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan analisis terhadap efektivitas menurut Teori Duncan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, angket (30 responden), wawancara mendalam (4 informan), dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu pada dimensi pencapaian tujuan sudah efektif, kemudian dimensi integrasi juga sudah efektif meskipun pada dimensi adaptasi masih kurang efektif. Hal ini terkendala dengan kesadaran masyarakat yang masih rendah terhadap Identitas Kependudukan Digital. **Kesimpulan:** Pelaksanaan aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Karawang telah berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan adanya kolaborasi yang baik dari pemerintah dengan Swasta, meskipun masih adanya kendala yang dihadapi seperti kurangnya kesadaran masyarakat, tingkat kerumitan dalam penggunaan Identitas Kependudukan Digital dan manfaat yang belum penuh dapat dirasakan masyarakat. Untuk meningkatkan pengguna Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Karawang, disarankan untuk meningkatkan kolaborasi dengan instansi lain berkaitan dengan pemanfaatan dari Identitas Kependudukan Digital serta sosialisasi dan pelayanan jemput bola yang lebih masif kepada masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas, Identitas Kependudukan Digital, Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Manfaat teknologi digital bagi masyarakat di Indonesia meluas dan mempengaruhi berbagai aspek kehidupan. Dalam era digital saat ini, banyak masyarakat di Indonesia memanfaatkan berbagai jenis teknologi kemudian pemerintah di berbagai negara dalam hal ini termasuk Indonesia dituntut untuk melakukan inovasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Seiring dengan tuntutan revolusi industri 4.0 dan tuntutan masyarakat atas pelayanan publik, termasuk didalamnya layanan dokumen kependudukan yang mudah, murah, cepat, akurat, transparan, dan akuntabel sebagaimana *branding* Dukcapil “layanan semakin mudah dan aman” (Gatiningsih, 2023). Penerapan teknologi informasi bertujuan untuk mengintegrasikan serta menghubungkan sistem pencatatan sipil dengan pendaftaran penduduk. Teknologi dirancang untuk mengurangi keterlibatan

manusia secara langsung, sehingga tingkat validitas dan keandalan data serta informasi kependudukan yang dihasilkan tetap terjaga, baik dalam bentuk statistik vital maupun statistik kependudukan yang dapat dipercaya (Gatiningsih, 2015).

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) telah meluncurkan terobosan baru dalam sistem pelayanan kependudukan, yaitu Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 72 Tahun 2022. IKD hadir sebagai respons terhadap pesatnya kemajuan digitalisasi dalam bidang kependudukan serta teknologi informasi dan komunikasi. Kebijakan oleh pemerintah pusat melalui Ditjen Dukcapil menetapkan target pengaktifasian IKD sebanyak 30% dari jumlah penduduk di daerah Kabupaten/Kota. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Karawang memperluas implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) kepada seluruh warga yang berusia 17 tahun ke atas atau telah memiliki KTP-el. Zudan Arif Fakulloh, mantan Ditjen Dukcapil Kemendagri, pada 2023 mengungkapkan bahwa penerapan Identitas Kependudukan Digital ini berpotensi menghemat anggaran negara, dengan estimasi penghematan mencapai sekitar Rp13.000 hingga Rp14.000 per kartu KTP-Elektronik. IKD bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses dan mengelola dokumen kependudukan secara praktis. Kegiatan tersebut sebagai upaya untuk memenuhi segala hak-hak dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat (Hutasoit & Pribadi, 2023). Memperoleh dukungan penyelenggara negara yang mapan terkait dengan kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi birokrasi dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang lebih handal, profesional, berdaya guna, berhasil guna, dan tanggap terhadap kebutuhan pelayanan publik (Sulila et al., 2024).

Jumlah populasi di Kabupaten Karawang terdiri atas 1.321.284 laki-laki dan 1.290.781 perempuan. Menurut data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, Kabupaten Karawang memiliki penduduk wajib Kartu Tanda Penduduk (KTP) mencapai 1.867.126 orang. Dari jumlah tersebut, sebanyak 180.094 orang telah melakukan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital, yaitu sebesar 9,7% dari 30% target nasional. Dari data yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa cakupan aktivasi Identitas Kependudukan Digital masih belum memenuhi target nasional.

Berdasarkan dari target yang ditentukan pemerintah pusat, Kabupaten Karawang belum bisa mencapai target tersebut hal tersebut menandakan bahwa aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Karawang belum efektif. Maka dari itu, perlu adanya peningkatan - peningkatan dalam pelayanan publik, peningkatan tersebut seperti peningkatan sumber daya manusia melalui aspek kuantitas dan kualitasnya, serta peningkatan sarana dan prasarana atau aparatur dan masih banyak lainnya. Peningkatan tersebut juga bertujuan untuk meningkatkan minat masyarakat terhadap aktivasi IKD. Semakin tinggi minatnya untuk aktivasi, maka semakin cepat juga penerapan serta pemanfaatan IKD bagi masyarakat.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penelitian ini berfokus pada pelaksanaan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Karawang, yang diharapkan dapat memberikan kemudahan dan mempercepat kegiatan pelayanan publik. IKD menawarkan potensi besar dalam hal efisiensi waktu dan keamanan data, pelaksanaannya di Kabupaten Karawang menghadapi beberapa kendala yaitu rendahnya kesadaran masyarakat dan kurangnya pemahaman tentang manfaat dan urgensi dari penggunaan IKD. Belum banyaknya manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat menjadi salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya tingkat aktivasi IKD di Kabupaten Karawang. Masyarakat merasa manfaat

yang ditawarkan oleh IKD ini belum terlihat langsung dan tidak cukup mendesak untuk melakukan aktivasi. Akibatnya, meskipun IKD memiliki potensi besar dalam memodernisasi pelayanan publik, adopsi teknologi ini menjadi sangat terbatas di kalangan masyarakat Kabupaten Karawang.

Tantangan lain yang menghambat keberhasilan penerapan IKD adalah kerumitan yang tinggi dalam menggunakan IKD ini, yang menyulitkan sebagian besar masyarakat, terutama mereka yang minim terkait dengan pemahaman teknologi digital. Perlu pendampingan teknis serta sosialisasi yang efektif kepada masyarakat agar masyarakat bisa paham tentang IKD. Masyarakat membutuhkan pemahaman yang lebih mendalam tentang manfaat dan cara menggunakan IKD, yang belum sepenuhnya disediakan oleh pemerintah Kabupaten Karawang.

Masalah lain yang juga menjadi kendala adalah belum adanya anggaran khusus berkaitan dengan IKD di Kabupaten Karawang yang menyebabkan sosialisasi dan pelayanan jemput bola belum masif dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Tanpa adanya anggaran pelayanan aktivasi IKD ini hanya bisa dilakukan di kantor Dinas ataupun Kecamatan tanpa adanya pelayanan jemput bola yang turun langsung menjangkau seluruh kalangan masyarakat.

Secara menyeluruh, kendala utama dalam penerapan IKD di Kabupaten Karawang adalah rendahnya tingkat aktivasi masyarakat, yang dipengaruhi oleh keterbatasan manfaat yang dirasakan, tingkat kerumitan sistem yang tinggi serta belum adanya anggaran khusus IKD di Kabupaten Karawang. Oleh karena itu, diperlukan adanya anggaran khusus guna mendukung pelaksanaan aktivasi IKD untuk melakukan sosialisasi dan pelayanan jemput bola yang intensif, peningkatan dukungan teknis, dan integrasi sistem yang lebih baik antar sektor pelayanan publik, agar IKD dapat diterima dan dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks Identitas Kependudukan Digital maupun konteks pelayanan berbasis digital. Penelitian Restu Widyo Sasongko yang berjudul Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bandung, menemukan bahwa implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bandung yang sudah dijalankan dengan baik, mempunyai sumber daya yang mencukupi dan sudah terintegrasinya Identitas Kependudukan Digital dengan inovasi pelayanan yang ada di Kabupaten Bandung ditinjau dari teori implementasi George C. Edward III (Sasongko, 2023). Penelitian Thesa Afriani yang berjudul Inovasi Pelayanan Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan (Sipelanduk) Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Memberikan hasil Pelayanan online melalui whatsapp belum lah berjalan baik di sebabkan dari segi kecepatan pelayanan masih belum sesuai harapan juga di rasakan oleh para pengguna yaitu masyarakat. Ditinjau dari teori Inovasi menurut Rogers (Thesa Afriani, 2022). Penelitian Vivtania Salsa Bella dan Djoko Widodo yang berjudul Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari Menemukan hasil komunikasi efektif dilakukan melalui sosialisasi di kantor kecamatan dan media sosial untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang IKD. Sumber daya manusia sudah mencukupi, tetapi tantangan utama adalah tingkat literasi teknologi masyarakat yang masih rendah. Disposisi atau sikap pemerintah dalam mendukung proses aktivasi IKD juga positif, dengan memberikan panduan kepada masyarakat. Struktur birokrasi di Kecamatan Tambaksari berjalan baik dalam memfasilitasi implementasi IKD. Meskipun begitu, terdapat kendala dalam implementasi ini, termasuk masalah teknis seperti gangguan aplikasi, Ditinjau dari teori implementasi George C. Edward III (Salsa Bella & Widodo, 2023).

Penelitian Nur Azizah, Rahayu Kusuma Dewi dan Cecep Wahyu Hoerudin yang berjudul Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Menemukan bahwa Penelitian ini Dalam hasil penelitian, ditemukan bahwa efektivitas dari pemanfaatan aplikasi E-dukcapil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang belum cukup efektif dikarenakan masih banyak kendala yang dihadapi oleh masyarakat untuk menggunakan aplikasi pelayanan berbasis digital (Azizah et al., 2022). Penelitian Hania Syifa, Irza Setiawan, dan Reno Affrian yang berjudul Pengaruh Efektivitas Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Terhadap Kepuasan Pengguna pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dengan hasil Penelitian Hasil penelitian menunjukkan efektivitas aplikasi IKD berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Ditinjau Menggunakan Teori Efektivitas (Variabel X) Menurut Champbell J.P (Syifa et al., 2024).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian ini adalah pada mengukur tingkat Efektivitas pelaksanaan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Karawang, yang belum banyak dibahas oleh penelitian sebelumnya. Penelitian ini mengembangkan pendekatan dengan Teori Efektivitas Duncan dalam buku Richard M Steers 2020 yang terdiri dari tiga dimensi utama yaitu Pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi (Steers, 2020). Dalam konteks ini, penulis berfokus pada pelaksanaan aktivasi IKD di Kabupaten Karawang dengan mempertimbangkan tingkat adopsi, upaya hambatan dan perbaikan, dan kerja sama antara pemerintah dan swasta.

Pendekatan ini menawarkan gambaran yang lebih mendalam tentang hambatan dan peluang yang dihadapi oleh masyarakat dan instansi pemerintah dalam pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital. Dengan mengukur indikator-indikator yang ditetapkan oleh teori Duncan, penelitian ini berhasil menggali manfaat dari aktivasi IKD, masalah kerumitan penggunaan, dan permasalahan dari sektor tertentu dalam pelaksanaan aktivasi IKD. Sementara itu, partisipasi utama dari penelitian ini terletak pada identifikasi faktor pendukung dan penghambat yang ada dalam pelaksanaan aktivasi IKD dan memberikan rekomendasi praktis yang berbasis pada hasil penelitian untuk meningkatkan keberhasilan dan mencapai target aktivasi nasional sebanyak 30% di Kabupaten Karawang.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengidentifikasi dan mendeskripsikan bagaimana aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Karawang, faktor pendukung dan penghambat pada aktivasi IKD, dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dan memperbaiki pada pelaksanaan aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Karawang.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam desain penelitian ini, menurut (Creswell, 2019) peneliti sendiri sebagai instrumen utama yang bertugas untuk menggambarkan secara sistematis hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Berdasarkan sumbernya, data penelitian dibagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber aslinya. Sedangkan data sekunder adalah data yang diambil oleh peneliti dari berbagai sumber yang sudah ada sebelumnya, di mana peneliti bertindak sebagai pihak kedua (Simangunsong, 2016).

Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan kuisioner untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan komprehensif. Sumber informan yang digunakan yakni berjumlah 34 orang yang terdiri dari Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, Kepala Bidang Pelayanan pendaftaran penduduk, Staf Bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan Masyarakat Pengguna Identitas Kependudukan Digital 15 orang dan yang belum menggunakan Identitas Kependudukan Digital. Dalam menganalisis data menggunakan yang dikemukakan Sugiyono yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan Kesimpulan (Sugiyono, 2019).

Dalam menganalisis menggunakan teori efektivitas menurut Duncan dimana suatu hal dapat disebut efektif jika dimensi pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi terpenuhi. Duncan dalam (Steers, 2020).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berangkat dari sudut pandang administrasi publik, tantangan utama yang dihadapi dalam abad 21 bagi pemerintah adalah membangun e-government yang empiris dan efektif dimana pemerintah mampu memberikan layanan publik melalui internet berupa inovasi (Mensah et al., 2020). Penulis menganalisis Efektivitas Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Karawang, menggunakan teori efektivitas Duncan dengan tiga dimensi yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan harus dipahami sebagai sebuah proses menyeluruh. Oleh karena itu, untuk memastikan keberhasilan dalam mencapai tujuan akhir, diperlukan tahapan yang terstruktur. Inovasi teknologi telah memungkinkan pemerintah untuk mendapatkan, memproses, memanipulasi, menyimpan, mengambil dan melaporkan data secara efisien dan andal (Glybovets & Mohammad, 2017). Identitas Kependudukan Digital (IKD) harus memberikan keuntungan serta manfaat yang lebih baik dibandingkan dengan penggunaan KTP fisik dalam berbagai aspek pelayanan publik. Penelitian ini menganalisis pencapaian tujuan dari pelaksanaan aktivasi IKD dikaji melalui empat indikator sebagai berikut:

3.1.1 Meningkatnya Kuantitas Aktivasi Identitas Kependudukan Digital

Meningkatnya kuantitas aktivasi identitas kependudukan digital di Kabupaten Karawang menjadi salah satu indikator untuk mengetahui efektif atau tidaknya aktivasi identitas kependudukan digital di kabupaten Karawang yang dimana hal ini selaras dengan misi kabupaten Karawang yaitu terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang berkualitas sebagai dasar penerbitan dokumen kependudukan, pelayanan publik dan pembangunan nasional. Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dapat disimpulkan bahwa Pencapaian aktivasi identitas kependudukan digital sejauh ini berjalan dengan baik. Aktivasi identitas kependudukan digital di Kabupaten Karawang sudah dilakukan sesuai peraturan yang sudah ada dan yang sudah ditentukan. Kami juga sudah mengoptimalkan pelayanan khususnya terkait aktivasi identitas kependudukan digital, dimana setiap tahun nya aktivasi identitas kependudukan digital di Kabupaten Karawang terus meningkat.

Tabel 3.1
Jumlah Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Tahun 2022-2024 Kabupaten Karawang

Tahun	Jumlah Aktivasi
2022	678
2023	69.582
2024	180.094

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Karawang, 2024

3.1.2 Pengatasan Hambatan dalam Pelaksanaan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital

Analisis mendalam terhadap hasil penelitian yang telah diperoleh sebelumnya, khususnya terkait dengan hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan aktivasi identitas kependudukan digital dan langkah – langkah yang diambil untuk mengatasi hambatan tersebut. Pembahasan ini bertujuan untuk memberikan gambaran lebih jelas mengenai faktor - faktor yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan pelayanan aktivasi identitas kependudukan digital. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang pelayanan pendaftaran penduduk dapat disimpulkan bahwa. Dari hasil wawancara dengan staff bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk tersebut pengatasan hambatan aktivasi identitas kependudukan digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang sudah cukup optimal dan berjalan dengan baik ditandai dengan dampak positif yaitu peningkatan jumlah masyarakat yang sudah aktivasi identitas kependudukan digital.

3.1.3 Sasaran dan Target Program

Indikator sasaran dan target program adalah instrumen yang digunakan untuk mengukur efektivitas dari sebuah program. Dalam konteks layanan aktivasi identitas kependudukan digital, indikator sasaran dan target program sangat penting untuk memastikan bahwa setiap proses layanan aktivasi identitas kependudukan digital dapat dilakukan dengan tepat waktu dan sesuai prosedur yang berlaku. Indikator sasaran menunjukkan hasil yang ingin dicapai oleh program dalam rentang waktu tertentu, sementara target program adalah angka atau nilai spesifik yang dapat diukur untuk mencapai hasil tersebut. Berdasarkan wawancara dengan Staf Bidang Pelayanan pendaftaran penduduk, saya meyakini sasaran dan target program yang jelas dan terukur sangat vital dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan aktivasi identitas kependudukan digital. Hal ini tidak hanya akan mempermudah kami dalam memantau dan mengevaluasi setiap tahap proses aktivasi, tetapi juga akan menciptakan sistem yang transparan dan akuntabel. Dengan adanya indikator yang telah di tetapkan yaitu sebanyak 30% dari wajib KTP, dengan hal ini kita bisa tahu berapa target yang harus tercapai dan apa yang masih perlu diperbaiki.. Hasil observasi dan data di lapangan menunjukan bahwa jumlah masyarakat yang sudah aktivasi identitas kependudukan digital pada tahun 2024 berjumlah 180.094. Dihitung dari jumlah wajib KTP penduduk Kabupaten Karawang yaitu 1.867.126 jiwa

bahwa masyarakat yang sudah mengaktivasi identitas kependudukan digital di Kabupaten Karawang sebanyak baru 9,7% dari target nasional yang telah di tentukan sebanyak 30% dari wajib KTP penduduk kabupaten/kota. Berdasarkan data tersebut diketahui total aktivasi di Kabupaten Karawang belum memenuhi target nasional yang sudah ditentukan oleh pemerintah pusat, kemudian perlu adanya evaluasi mendalam dan upaya perbaikan agar target nasional tersebut bisa tercapai.

3.1.4 Standar Operasional Pelayanan (SOP)

Standar operasional pelayanan adalah serangkaian instruksi atau pedoman tertulis yang menjelaskan langkah - langkah tetap dan sistematis dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau kegiatan pelayanan. SOP merupakan dokumen yang menguraikan proses, metode, dan tanggung jawab tertentu dalam memberikan pelayanan.

Tabel 3.2
Jawaban Responden Terkait Pertanyaan Indikator Standar Operasional Layanan

No	Pernyataan Pada Indikator Standar Operasional Layanan	Rekapitulasi Jawaban				N of Item	Jumlah Nilai	Kategori
		TS (1)	KS (2)	S (3)	SS (4)			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Prosedur layanan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Karawang sudah sesuai (SOP)	1	1	3	25	30	94.1%	Sangat Efektif
2	Masyarakat tidak memerlukan waktu yang lama dalam proses Aktivasi Identitas Kependudukan Digital		1	6	23	30	97,40%	Sangat Efektif
3	Masyarakat tidak memerlukan biaya dalam proses Aktivasi Identitas Kependudukan Digital			30		30	100%	Sangat Efektif

Sumber: Hasil penelitian tahun 2025 (Diolah)

Hasil penelitian menunjukkan kepuasan masyarakat terhadap standar operasional pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang memuaskan.

3.2. Integrasi

Integrasi ialah kapabilitas organisasi dalam melakukan sosialisasi, peningkatan hubungan antar *stakeholder* serta komunikasi dengan organisasi lain. Integrasi dalam hal ini yaitu bagaimana kemampuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang berhubungan dengan organisasi atau perangkat lain untuk kepentingan proses pensosialisasian kepada masyarakat dan kerja sama berkaitan dengan penggunaan IKD dalam pelayanan publik.

3.2.1 Kerja Sama dengan Instansi Pemerintah

Kerja sama yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dapat dikatakan sangat berpengaruh terhadap ketertarikan masyarakat terhadap identitas kependudukan digital, hal ini juga dapat mendorong percepatan program aktivasi identitas kependudukan digital, di lingkungan Kabupaten Karawang. Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Saya memandang bahwa kerjasama antar instansi pemerintah merupakan komponen krusial dalam mencapai target indikator kinerja daerah yang optimal. Integrasi layanan kependudukan melalui kerjasama lintas instansi menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Karawang. Dukcapil Karawang telah menjalin berbagai bentuk kerjasama strategis dengan instansi pemerintah lainnya, seperti beberapa opd di kabupaten karawang untuk mensosialisasikan sekaligus mengaktivasi para pegawai di opd tersebut. Dukcapil Kabupaten Karawang juga bekerja sama dengan pihak universitas dan industri yang ada di Kabupaten Karawang berkaitan dengan sosialisasi dan pengaktifasian identitas kependudukan digital. Berdasarkan hasil observasi IKD sudah bisa digunakan di perbankan dan pelayanan kesehatan, ini merupakan wujud nyata kerja sama yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dengan instansi lain. Namun pada dasarnya kerja sama tersebut harus terus ditingkatkan agar IKD bisa lebih banyak lagi digunakan masyarakat dalam pelayanan publik.

3.2.2 Sosialisasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital

Potensi kontribusi internet untuk meningkatkan interaktivitas, transparansi, dan keterbukaan entitas sektor publik serta untuk mempromosikan bentuk akuntabilitas baru (Bonsón et al., 2012). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang secara aktif melaksanakan sosialisasi terkait Identitas Kependudukan Digital (IKD) untuk mendukung dan meningkatkan interaktivitas masyarakat terhadap transformasi digital dalam layanan administrasi kependudukan. Memberikan wawasan dan pemahaman kepada masyarakat terkait bentuk digital dari Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) yang dapat diakses melalui aplikasi pada perangkat smartphone. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan pendaftaran penduduk dapat disimpulkan bahwa, Kami melihat sosialisasi merupakan hal yang penting bagi masyarakat mengetahui tentang identitas kependudukan digital. Oleh karena itu kami dari Dukcapil Kabupaten Karawang juga sudah melakukan sosialisasi kepada instansi pemerintah lainnya yaitu kepada sesama aparatur negara. Kami mendatangi langsung kantor - kantor opd pemerintah Kabupaten Karawang untuk mensosialisasikan sekaligus mengaktifasikan, selain dengan instansi pemerintah kami juga bekerja sama dengan universitas dan pabrik industri yang ada di Karawang. Untuk yang terbaru kami mewajibkan masyarakat untuk melakukan aktivasi identitas kependudukan digital terlebih dahulu sebelum

mengurus administrasi kependudukan lain, baik masyarakat yang datang langsung ke kantor dinas, Kecamatan maupun di mall pelayanan publik.

Tabel 3.3
Jawaban Responden Terkait Pertanyaan Indikator Sosialisasi

No	Pernyataan Pada Indikator Sosialisasi	Rekapitulasi Jawaban				N of Item	Jumlah Nilai	Kategori
		TS (1)	KS (2)	S (3)	SS (4)			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil gemar melakukan sosialisasi terkait aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)		1	5	24	30	97.40%	Sangat Efektif
2	Apakah anda sudah mengetahui tentang Identitas Kependudukan Digital (IKD)?	1	1	7	21	30	94,01%	Sangat Efektif
3	Informasi mengenai Identitas Kependudukan Digital (IKD) sudah cukup jelas dan mudah dipahami	2	1	7	20	30	91,02%	Sangat Efektif

Sumber: Hasil penelitian tahun 2025 (Diolah)

Berdasarkan hasil jawaban responden pada **Tabel 3.3** pertanyaan terkait sosialisasi identitas kependudukan digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dari jawaban tersebut dapat diketahui bahwa dominan responden menjawab setuju bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang sudah melakukan sosialisasi terkait identitas kependudukan digital.

3.2.3 Hasil Pelaksanaan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital

Identitas Kependudukan Digital (IKD) berperan penting dalam mendukung transformasi digital di berbagai sektor pelayanan publik. Dengan adanya identitas digital, masyarakat tidak perlu membawa dokumen fisik dalam mengurus berbagai keperluan administrasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang terus melakukan berbagai bentuk kerja sama dengan instansi pemerintah dan swasta terkait pemanfaatan dari identitas kependudukan digital.

Tabel 3.4
Jawaban Responden Terkait Pertanyaan Indikator Hasil Pelaksanaan Aktivasi

No	Pernyataan Pada Indikator Hasil pelaksanaan	Rekapitulasi Jawaban				N of Item	Jumlah Nilai	Kategori
		TS (1)	KS (2)	S (3)	SS (4)			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Adanya aplikasi Identitas Kependudukan Digital, masyarakat tidak perlu membawa KTP fisik dalam pelayanan administrasi kependudukan	2	2	6	20	30	89.8%	Sangat Efektif
2	Identitas Kependudukan Digital bisa digunakan dalam pelayanan publik	1	1	4	24	30	94,08%	Sangat Efektif

Sumber: Hasil penelitian tahun 2025 (Diolah)

Berdasarkan hasil jawaban responden pada **Tabel 3.4** pertanyaan terkait hasil dari pelaksanaan aktivasi identitas kependudukan digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dari jawaban tersebut dapat diketahui bahwa dominan responden menjawab setuju bahwa masyarakat bisa merasakan manfaat dari hasil aktivasi identitas kependudukan digital. Persentase pada **Tabel 3.4** rata-rata jumlah nilai secara keseluruhan sebesar 92% dengan kategori sangat efektif. Dalam artian pertanyaan terkait hasil pelaksanaan aktivasi identitas kependudukan digital Sejauh ini dapat dirasa oleh masyarakat yang telah melakukan aktivasi.

3.3. Adaptasi

Adaptasi ialah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan dengan lingkungan sekitarnya. Dalam implementasinya dibutuhkan sebuah tolak ukur proses kemudian penulis menggunakan dimensi adaptasi agar mengetahui sejauh mana layanan aktivasi identitas kependudukan digital ini menyesuaikan dengan lingkungan masyarakat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena identitas kependudukan digital ini masih baru, oleh karenanya dibutuhkan adaptasi yang baik agar identitas kependudukan digital bisa berjalan dengan baik kedepannya.

3.3.1 Aksesibilitas Identitas Kependudukan Digital

Aksesibilitas adalah kemudahan yang diberikan kepada semua orang, termasuk individu dengan disabilitas, untuk mengakses, memahami, dan menggunakan suatu layanan, lingkungan, atau produk tanpa hambatan. Dalam konteks digital, aksesibilitas berarti memastikan bahwa situs web, aplikasi, dan teknologi lainnya dapat digunakan oleh semua orang, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan penglihatan, pendengaran, motorik, atau kognitif. Meskipun digitalisasi layanan kependudukan memberikan kemudahan dan efisiensi, keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan masyarakat dalam mengadopsi teknologi tersebut. Seiring dengan meningkatnya literasi digital di kalangan masyarakat, mereka lebih mungkin untuk menavigasi sistem e-modern dengan efisien, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepatuhan (Manajemen et al., 2025). Indikator ini digunakan penulis untuk mengetahui dan mengukur bagaimana masyarakat bisa menggunakan dan paham terkait identitas kependudukan digital.

Tabel 3.5
Jawaban Responden Terkait Pertanyaan Indikator Aksesibilitas

No	Pernyataan Pada Indikator Aksesibilitas	Rekapitulasi Jawaban				N of Item	Jumlah Nilai	Kategori
		TS (1)	KS (2)	S (3)	SS (4)			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Apakah anda tertarik untuk mengaktifkan IKD jika diberikan panduan dan bantuan?		1	8	21	30	97.40%	Sangat Efektif
2	Aplikasi Identitas Kependudukan Digital bisa diakses melalui perangkat Android dan IOS	1	1	2	26	30	94,08%	Sangat Efektif

No	Pernyataan Pada Indikator Aksesibilitas	Rekapitulasi Jawaban				N of Item	Jumlah Nilai	Kategori
		TS (1)	KS (2)	S (3)	SS (4)			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
3	Saya khawatir tentang keamanan data pribadi dalam IKD	16	3	9	2	30	65%	Cukup Efektif

Sumber: Hasil penelitian tahun 2025 (Diolah)

Berdasarkan hasil jawaban responden pada **Tabel 3.5** pertanyaan terkait hasil dari aksesibilitas identitas kependudukan digital. Jawaban dari pertanyaan tersebut dapat diketahui bahwa dominan responden menjawab setuju bahwa masyarakat bisa mengakses aplikasi identitas kependudukan digital. Persentase pada **Tabel 3.5** rata - rata jumlah nilai secara keseluruhan sebesar 85% dengan kategori sangat efektif. Dalam artian pertanyaan terkait hasil aksesibilitas identitas kependudukan digital. Sejauh ini masyarakat yang memiliki smartphone bisa mengaksesnya dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan edukasi dan sosialisasi untuk pengaktifasian dan penggunaan identitas kependudukan digital meskipun masih ada beberapa responden yang tidak setuju dan kurang setuju, kemudian masih terdapat masyarakat yang masih takut data pribadinya disalahgunakan akan tetapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang akan terus meningkatkan edukasi dan sosialisasi kepada seluruh masyarakat Kabupaten Karawang agar kedepannya masyarakat tidak menghadapi kesulitan dalam penggunaan aplikasi identitas kependudukan digital.

3.3.2 Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana merupakan fasilitas penunjang sebuah kegiatan agar berjalan dengan baik tanpa hambatan, kemudian faktor berhasilnya sebuah kegiatan bisa dinilai dari sarana dan prasarana yang ada. Berdasarkan wawancara dengan Staf Bidang Pelayanan pendaftaran penduduk, Ketersediaan dan kualitas sarana prasarana sangat menentukan keberhasilan program ini, kemudian Berdasarkan pengalaman sehari - hari melayani masyarakat bahwa sarana prasarana yang ada sudah sangat baik. Sarana digital contohnya komputer dan perangkat pemindai biometrik semuanya bisa digunakan dan apabila ada kerusakan kami selalu melaporkan kepada pimpinan dan secara cepat langsung diperbaiki, sehingga tidak menghambat proses pelayanan. Koneksi internet seperti wifi pun stabil selain kami operator, masyarakat pun bisa menggunakan wifi yang telah disediakan khusus untuk masyarakat.

3.3.3 Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) merujuk pada individu atau orang-orang yang bekerja dalam suatu organisasi, lembaga, atau perusahaan yang memiliki kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam mencapai tujuan organisasi.

Tabel 3.6
Jawaban Responden Terkait Pertanyaan Indikator
Sumber Daya Manusia

No	Pernyataan Pada Indikator Fleksibilitas	Rekapitulasi Jawaban				N of Item	Jumlah Nilai	Kategori
		TS (1)	KS (2)	S (3)	SS (4)			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Masyarakat puas akan kinerja pegawai Disdukcapil dalam Aktivasi Digital (IKD)	1		4	25	30	97,40%	Sangat Efektif

Sumber: Hasil penelitian tahun 2025 (Diolah)

Berdasarkan hasil jawaban responden pada **Tabel 3.6** pertanyaan terkait indikator sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam aktivasi identitas kependudukan digital. Jawaban dari pertanyaan tersebut dapat diketahui bahwa dominan responden menjawab setuju bahwa kinerja pegawai aktivasi identitas kependudukan digital sudah baik. Persentase pada **Tabel 3.6** menunjukkan nilai sebesar 97,40% dengan kategori sangat efektif. Dalam artian pertanyaan terkait indikator sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam aktivasi identitas kependudukan digital di Kabupaten Karawang. Masyarakat mayoritas menjawab setuju dan puas akan kinerja tau pelayanan yang diberikan.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Identitas Kependudukan Digital didalam meningkatkan pelayanan publik, masih terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaannya. Penulis menemukan temuan penting berupa hambatan yaitu, proses aktivasi IKD yang masih mengharuskan masyarakat untuk datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ataupun kantor kecamatan. Temuan ini memiliki kesamaan dengan temuan Restu Widyo Sasongko bahwa hambatan yang ada berupa proses aktivasi yang memerlukan kunjungan langsung ke kantor Dinas dikarenakan harus melakukan scan barcode (Sasongko, 2023). Terdapatnya masyarakat berusia lanjut yang kurang memahami penggunaan teknologi juga menjadi hambatan hal ini belum bisa menyentuh ke seluruh lapisan masyarakat, sama halnya dengan penelitian Nur Azizah, Rahayu Kusuma Dewi dan Cecep Wahyu Hoerudin, bahwa penerapan program pelayanan adminduk berbasis digital juga dihadapkan pada tantangan masih terdapat masyarakat yang belum terlalu memahami teknologi informasi, terutama di kalangan lansia atau masyarakat dengan tingkat literasi digital yang rendah (Azizah et al., 2022). Inovasi IKD ini juga belum dapat memastikan seluruh masyarakat mahir dalam mengkases aplikasi IKD, sama halnya dengan temuan Vivtania Salsa Bella dan Djoko Widodo bahwa tidak dapat dipastikan seluruh pengguna smartphone di Kecamatan Tambaksari mahir mengakses aplikasi yang berhubungan dengan administrasi kependudukan, khususnya aplikasi identitas kependudukan digital (Salsa Bella & Widodo, 2023). Kerumitan yang tinggi pada penggunaan IKD juga menjadi

hambatan dan membuat masyarakat mengalami kesulitan dalam penggunaannya, sama halnya dengan temuan Hania Syifa, Irza Setiawan, dan Reno Affrian bahwa Kompleksitas fitur aplikasi IKD, seperti verifikasi data dan tanda tangan digital, sulit dipahami (Syifa et al., 2024).

Perbedaan temuan didapati dalam penilaian masyarakat, masyarakat Kabupaten Karawang dalam menilai IKD masih belum memberikan dampak terhadap efisiensi waktu, berbeda dengan temuan Hania Syifa, Irza Setiawan, dan Reno Affrian yang menyatakan masyarakat mengakui potensi penghematan waktu dan efisiensi dalam urusan administrasi (Syifa et al., 2024). Hambatan yang ada memerlukan adanya solusi dan upaya perbaikan yang tepat, agar IKD bisa diterima dan dapat diterapkan secara maksimal. Penulis menemukan temuan yang cukup penting berupa sosialisasi secara masif kepada masyarakat. Sosialisasi dilakukan dengan maksud memperkenalkan IKD, cara aktivasi dan manfaat dari IKD. Sama halnya dengan temuan Vivtania Salsa Bella dan Djoko Widodo untuk memastikan bahwa implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat tepat sasaran, ada beberapa hal yang harus diperhatikan. Pertama, perlu dilakukan sosialisasi yang luas kepada masyarakat tentang manfaat dan cara penggunaan IKD (Salsa Bella & Widodo, 2023). Perbaikan dan pembaharuan IKD secara berkala juga sangat dibutuhkan dalam rangka mempermudah masyarakat dan perluasan manfaat penggunaannya, sama dengan temuan Restu Widy Sasongko bahwa pemerintah juga perlu terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap Identitas Kependudukan Digital agar memberikan layanan yang lebih baik dan efektif untuk masyarakat kedepannya. Dengan ini, identitas kependudukan digital dapat menjadi salah satu program penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia (Sasongko, 2023). Tingkat keamanan yang tinggi dari IKD memberikan rasa kepercayaan yang tinggi dari masyarakat.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan temuan yang sangat menarik berkaitan dengan upaya Disdukcapil Kabupaten Karawang untuk bisa mempermudah pelaksanaan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) bagi masyarakat Kabupaten Karawang. Saat ini, Disdukcapil tengah mengembangkan cara inovatif untuk melakukan aktivasi IKD melalui video conference ataupun zoom. Inovasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat karena mereka tidak perlu datang langsung ke kantor untuk mengaktifkan IKD mereka. Dengan memanfaatkan teknologi komunikasi jarak jauh ini, masyarakat dapat melakukan proses aktivasi secara praktis dan efisien dari rumah atau tempat lain, yang tentunya mengurangi waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat. Selain itu, penulis juga menemukan bahwa Disdukcapil Kabupaten Karawang, telah mewajibkan semua masyarakat yang akan melakukan pengurusan dokumen kependudukan agar melakukan aktivasi IKD terlebih dahulu. Sosialisasi dan program jemput bola juga sudah dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Karawang kepada siswa sekolah dan kepada karyawan industri yang ada di Kabupaten Karawang. Hal ini menunjukkan bahwa IKD di Kabupaten Karawang telah diterima dan dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat kebanyakan.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Efektivitas aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Karawang Provinsi Jawa Barat menurut teori Duncan masih belum baik. Dikarenakan dari 3 (tiga) dimensi yang ada, hanya dua dimensi yang terpenuhi yaitu dimensi pencapaian tujuan dan dimensi integrasi terdapat satu dimensi yang belum tercapai untuk mendukung Efektivitas Identitas Kependudukan Digital yaitu dimensi adaptasi.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni pada waktu penelitian. Di karenakan rentan waktu penelitian kurang lebih 15 Hari kerja.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis sendiri menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa dengan fokus kolaborasi dan integrasi pelayanan untuk mewujudkan salah satu tujuan dari IKD yaitu mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik dalam bentuk digital.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan peneliti. Penulis juga berterima kasih juga kepada masyarakat Kabupaten Karawang yang telah membantu penulis untuk mensukseskan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Azizah, N., Dewi, R. K., & Hoerudin, C. W. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIPUSK*, 7(4), 1–11. [https://digilib.uinsgd.ac.id/68572/1/15_- Nur Azizah - Cecep Wahyu -Ind - artikel.pdf](https://digilib.uinsgd.ac.id/68572/1/15_-NurAzizah-CecepWahyu-Ind-artikel.pdf)
- Bonsón, E., Torres, L., Royo, S., & Flores, F. (2012). Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities. *Government Information Quarterly*, 29(2), 123–132. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.10.001>
- Creswell, J. W. (2019). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif dan Campuran*. PUSTAKA PELAJAR.
- Gatiningsih. (2015). Identifikasi Data Base Kependudukan Sebagai Produk Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) di Kabupaten Bandung. *Jurnal Dukcapil*, 3(2), 107–126. <http://eprints.ipdn.ac.id/2404/1/GatiDukcapil107-126.pdf>
- Gatiningsih, G. (2023). *Kebijakan Administrasi Kependudukan*. CV Cendekia Press.
- Glybovets, A., & Mohammad, A. (2017). E-Government Versus Smart Government: Jordan Versus the United States. *EUREKA: Social and Humanities*, 3(3), 3–11. <https://doi.org/10.21303/2504-5571.2017.00338>
- Hutasoit, I., & Pribadi, A. S. (2023). Pelayanan Dokumen Paket Kematian Melalui Program Sedudo Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Konstituen*, 5(2), 106–124. <https://doi.org/10.33701/jk.v5i2.3743>
- Manajemen, J., Publik, P., Purnamasari, D., & Tahir, R. (2025). *Efforts to Improve the Public Service Quality : Implementation of a Modern Electronic Tax System , Self-Efficacy , and Taxpayer Compliance*. 09(01). <https://jurnal.unpad.ac.id/jmpp/article/view/58803>
- Mensah, I. K., Zeng, G., & Luo, C. (2020). E-Government Services Adoption: An Extension of the Unified Model of Electronic Government Adoption. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020933593>
- Salsa Bella, V., & Widodo, D. (2023). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 14–31. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.833>

- Sasongko, R. W. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie*, 5(1), 69–86. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3148>
- Simangunsong, F. (2016). *Metodologi Penelitian pemerintahan : Teori-Legalistik-Empirik-Inovatif*. Alfabeta.
- Steers, R. M. (2020). *Efektivitas Organisasi*. Erlangga.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sulila, I., Ilato, R., & Santoso, I. R. (2024). Bureaucratic Reform through Public Policy Implementing Quality Dimensions in Integrated Licensing Services. *Jurnal Administrasi Publik Public Administration Journal*, 14(1), 1–17. <https://doi.org/10.31289/jap.v14i1.10726>
- Syifa, H., Setiawan, I., Affrian, R., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (2024). Pengaruh Efektivitas Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Al Lidara Balad Jurnal Administrasi Negara*, X, 70–73. <https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/>
- Thesa Afriani. (2022). *Inovasi Pelayanan Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan (Sipelanduk) Dalam Penerbitan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah Provinsi Kepulauan Bangka Belitung*. 1–23. <http://eprints.ipdn.ac.id/view/creators/AFRIANI=3ATHESA=3A=3A.html>

