

**PELAYANAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL  
MELALUI PROGRAM JEMPUT BOLA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TULUNGAGUNG  
PROVINSI JAWA TIMUR**

Aristito Satria Aryadhana

NPP. 32.0511

*Asdaf Kabupaten Tulungagung, Provinsi Jawa Timur*

*Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: aryadhanasatria@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ir. M. Nawawi, M.Si

**ABSTRACT**

**Problem Statement (Kesenjangan Penelitian):** Researchers focused on the problem of the low achievement of Digital ID activation in Tulungagung Regency compared to the national activation target. The Population and Civil Registration Office of Tulungagung Regency has attempted to increase the achievement rate of Digital ID activation for residents of Tulungagung Regency through the Jemput Bola Program. **Purpose:** The purpose of this study is to determine and describe the Digital ID activation service through the Jemput Bola Program at the Population and Civil Registration Office of Tulungagung Regency, East Java Province. **Method:** This research uses descriptive qualitative research methods. Data collection techniques were carried out through observation, interviews, documentation and triangulation. **Result:** The findings obtained by researchers in this study are that the Digital ID activation service through the Jemput Bola program carried out by the Population and Civil Registration Office of Tulungagung Regency, East Java Province is quite good. This is because the services that have been provided have fulfilled three dimensions out of a total of five dimensions that have been determined. There are still shortcomings in the dimensions of Realibility and Emphaty. **Conclusion:** Digital ID activation services through the ball pick-up program carried out by the Population and Civil Registration Office of Tulungagung Regency, East Java Province are quite good..

**Keywords:** Service; Digital ID; Jemput Bola

1956

**ABSTRAK**

**Permasalahan (Kesenjangan Penelitian:** Peneliti berfokus pada permasalahan rendahnya capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Tulungagung dibanding dengan target aktivasi nasional. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung telah berupaya untuk meningkatkan angka capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital pada penduduk Kabupaten Tulungagung melalui Program Jemput Bola. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital melalui Program Jemput Bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung Provinsi Jawa Timur. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi. **Hasil/Temuan:** Temuan

yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini yaitu pelayanan aktivasi IKD melalui program jemput bola yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung Provinsi Jawa Timur sudah cukup baik. Hal ini karena pelayanan yang telah diberikan sudah memenuhi tiga dimensi dari total lima dimensi yang telah ditentukan. Adapun masih ada kekurangan pada dimensi *Realibility* dan *Emphaty*. **Kesimpulan:** Pelayanan aktivasi IKD melalui program jemput bola yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung Provinsi Jawa Timur sudah cukup baik.

**Kata kunci:** Pelayanan; Identitas Kependudukan Digital; Jemput Bola

## I. PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya lain fungsi pemberdayaan, fungsi pembangunan dan fungsi pelayanan (Ndraha, 2011). Seiring perkembangan zaman, pelayanan publik juga dilakukan melalui dunia digital. Pemerintahan berbasis digital atau yang biasa disebut dengan *e-government* memungkinkan masyarakat mendapatkan layanan publik dengan lebih mudah. *E-government* juga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan secara mudah, meningkatkan kepuasan masyarakat serta berguna dalam hal *self tracking* (Hong & Choi, 2018).

Ditjen Dukcapil Kemendagri mendukung penerapan *e-government* di Indonesia melalui sebuah inovasi yang disebut sebagai Identitas Kependudukan Digital. Identitas Kependudukan Digital atau yang biasa disingkat IKD merupakan sebuah inovasi yang disiapkan pemerintah untuk menggantikan fungsi KTP-el yang sudah ada saat ini. Kebijakan Identitas Kependudukan Digital diterapkan sebagai upaya pemanfaatan data dan inovasi komunikasi, serta sebagai upaya untuk mengatasi kendala terkait keterbatasan jumlah blangko KTP-el (Sasongko, 2023). Aplikasi IKD dapat dilakukan aktivasi oleh pengguna yang sudah memiliki KTP-el fisik. Bagi yang belum memiliki KTP-el fisik tetapi telah melakukan perekaman data kependudukan, juga dapat mengaktifkan aplikasi ini. Setelah memenuhi syarat tersebut, pengguna dapat mengunduh aplikasi melalui *Play Store* menggunakan *smartphone* mereka.

Ditjen Dukcapil memasang target sebesar 30% aktivasi Identitas Kependudukan Digital dari setiap penduduk yang wajib memiliki KTP-el pada tahun 2024. Target ini berlaku juga untuk setiap Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia sehingga dapat mendorong setiap Kabupaten/Kota melaksanakan *crash program* agar dapat mencapai target tersebut (Kementerian Dalam Negeri, 2024). Pemerintah Kabupaten Tulungagung melaksanakan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung, jumlah penduduk di Kabupaten Tulungagung per Bulan Juni 2024 berjumlah 1.136.572 jiwa. Sedangkan penduduk yang merupakan wajib KTP di Kabupaten Tulungagung berjumlah 901.466 jiwa. Dari jumlah tersebut terdapat 25.255 jiwa yang belum melakukan rekam KTP sehingga masyarakat yang belum melakukan perekaman ini belum dapat melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital.

Presentase penduduk yang merupakan wajib KTP dan sudah melakukan perekaman KTP di Kabupaten Tulungagung sudah tergolong tinggi, akan tetapi hasil tersebut berbanding terbalik dengan kepemilikan Identitas Kependudukan Digital bagi setiap penduduk di Kabupaten Tulungagung. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung per bulan Agustus tahun 2024, jumlah penduduk yang telah melakukan aktivasi IKD di Kabupaten Tulungagung

sebanyak 15.646 jiwa atau bisa dipresentasikan sebesar 1,74% dari jumlah penduduk wajib KTP-el yaitu 901.466 jiwa. Presentase tersebut masih belum memenuhi target yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri yaitu sebesar 30%. Sehingga masih kurang 28,26% penduduk wajib KTP-el yang belum melakukan aktivasi Identitas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung telah berupaya untuk meningkatkan angka capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital pada penduduk Kabupaten Tulungagung melalui Program Jemput Bola. Jemput bola merupakan sebuah layanan yang dilakukan oleh suatu tim jemput bola dengan berkeliling ke berbagai lokasi strategis (Adawia et al., 2022). Program Jemput Bola merupakan sebuah layanan yang memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakat (Suratha et al., 2021).

Peningkatan capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Tulungagung memiliki beberapa permasalahan. Permasalahan pertama yaitu rendahnya capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Tulungagung dibanding dengan target aktivasi nasional. Selain itu, kesadaran akan pentingnya Identitas Kependudukan Digital bagi setiap penduduk masih menjadi masalah yang serius. Hal ini mencerminkan perlunya upaya lebih lanjut untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai manfaat Identitas Kependudukan Digital. Dalam upaya untuk mengatasi permasalahan di atas, Program Jemput Bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung memiliki peran penting dalam meningkatkan layanan capaian aktivasi IKD serta meningkatkan kesadaran akan pentingnya tertib administrasi kependudukan bagi setiap penduduk. Prioritas utama dari pelayanan administrasi kependudukan mencakup beberapa hal, antara lain pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan (Ismail, 2021).

Berdasarkan uraian di atas, untuk menjelaskan kualitas pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital melalui Program Jemput Bola dalam mendorong capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Tulungagung, maka penulis memilih usulan judul “Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital melalui Program Jemput Bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung Provinsi Jawa Timur”.

## **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Penulis berfokus pada permasalahan rendahnya capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Tulungagung dibanding dengan target aktivasi nasional. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung per bulan Agustus tahun 2024, jumlah penduduk yang telah melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Tulungagung sebanyak 15.646 jiwa atau bisa dipresentasikan sebesar 1,74% dari jumlah penduduk wajib KTP-el yaitu 901.466 jiwa. Presentase tersebut masih belum memenuhi target yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri yaitu sebesar 30%.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung telah berupaya untuk meningkatkan angka capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital pada penduduk Kabupaten Tulungagung melalui Program Jemput Bola. Jemput bola biasanya dilakukan dengan bekerjasama dengan pihak terkait seperti, desa/kelurahan, kecamatan, sekolah, maupun instansi lain yang memiliki kendala dalam hal aksesibilitas untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan.

Permasalahan yang terjadi pada upaya peningkatan capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Tulungagung yaitu rendahnya kesadaran akan pentingnya Identitas Kependudukan Digital bagi setiap penduduk yang masih menjadi masalah yang serius. Hal ini mencerminkan perlunya upaya lebih lanjut untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai manfaat Identitas Kependudukan Digital. Dalam upaya untuk mengatasi permasalahan di atas, Program Jemput Bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung memiliki peran penting dalam meningkatkan layanan capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital serta meningkatkan kesadaran akan pentingnya Identitas Kependudukan Digital bagi setiap penduduk.

### **1.3. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital maupun konteks pelayanan administrasi kependudukan melalui program jemput bola. Penelitian Permadi & Rokhman berjudul Implementasi Identitas Kependudukan Digital dalam Upaya Pengamanan Data Pribadi (Permadi & Rokhman, 2023). menemukan bahwa perlunya sosialisasi yang terus menerus tentang tata cara aktivasi dan manfaat aplikasi Identitas kependudukan Digital sebagai pengganti Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Penelitian Firmansyah & Anisykurlillah menemukan bahwa pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya terdapat peningkatan antusiasme warga dalam mengaktifkan IKD (Firmansyah & Anisykurlillah, 2023). Penelitian Nurdiana dan Ayumi menemukan bahwa implementasi aplikasi IKD oleh Disdukcapil Kota Tanjungpinang menghadapi beberapa tantangan, terutama terkait pemahaman teknologi di kalangan masyarakat dan keterbatasan sumber daya manusia rdiana & Ayumi, 2024). Penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan konteks pelayanan administrasi kependudukan melalui program jemput bola adalah penelitian dari Rahmawati. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan akta kelahiran keliling dapat dikatakan belum sesuai dengan kriteria pelayanan yang ditetapkan oleh pasuruman terdiri dari 5 (lima) kriteria pelayanan yaitu: *Realibility*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* dan *Tangible*. Sehingga diperoleh hasil bahwa penerapan inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi yaitu inovasi pelayanan pembuatan Akta Kelahiran keliling memiliki kebaruan inovasi yang dilakukan belum efektif (Rahmawati, 2024). Hasil penelitian dari Suratha et. al menemukan bahwa program jemput bola pada pelayanan KTP-el sering terjadi hambatan karena adanya kerusakan jaringan, atau jaringan yang lemah dan tidak dapat terkoneksi dengan baik. Namun semua itu dapat diatasi dengan cepat oleh petugas dan jajaran Disdukcapil (Suratha et al., 2021).

### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital melalui program jemput bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung Provinsi Jawa Timur. Selain itu pengukuran kualitas pelayanan yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan pendapat dari Zeithaml et. al dalam Hardiansyah (2018) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik dinilai dari empat dimensi, antara lain *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*.

### 1.5. Tujuan.

Pelaksanaan penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital melalui Program Jemput Bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung Provinsi Jawa Timur.

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, yakni penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena secara realistis dan nyata. Creswell menjelaskan bahwa penelitian dengan metode ini dilaksanakan secara langsung di lapangan atau pada objek penelitian, data terbuka, analisis teks atau gambar, penyajian informasi dalam bentuk visual seperti gambar dan tabel, serta interpretasi pribadi terhadap temuan yang berkontribusi terhadap metode penelitian kualitatif (Creswell, 2023).

Peneliti mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, peneliti melakukan wawancara secara mendalam terhadap 9 orang informan yang terdiri Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Tulungagung, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang PIAK, Staf yang menangani pelayanan aktivasi IKD dan masyarakat pengguna layanan berjumlah 5 orang. Penentuan informan tersebut menggunakan teknik purposive sampling. Adapun analisis data pada penelitian kali ini menggunakan model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2023) yang terdiri dari tahapan reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan/verifikasi.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti memiliki fokus pada kualitas pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital melalui program Jemput Bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Dengan menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Zeithaml et. al dalam (Hardiansyah, 2018), kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan dimensi *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Empathy* (Empati).

### 3.1 *Tangible*

Dimensi *Tangible* (Berwujud) adalah bentuk sarana fisik yang digunakan oleh organisasi untuk menciptakan dan melakukan bentuk sarana fisik yang digunakan oleh organisasi untuk menciptakan dan melakukan yaitu penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti tentang kondisi alat bantu disajikan pada tabel berikut ini:

**Tabel 1**

**Data Perangkat Keras dan Perangkat Lunak yang digunakan dalam Aktivasi IKD melalui Program Jemput Bola pada Dinas Dukcapil Kabupaten Tulungagung**

Perangkat Keras ( <i>Hardware</i> )			
No	Nama Alat Bantu	Jumlah	Kondisi
1	Laptop	2	Baik
2	Handphone	1	Baik
Perangkat Lunak ( <i>Software</i> )			
No	Nama Alat Bantu	Jumlah	Kondisi
1	Aplikasi SIAK	2	Baik
2	VPN	1	Cukup

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa kondisi perangkat keras maupun perangkat lunak memiliki kondisi baik. Hanya perangkat VPN saja yang memiliki nilai cukup karena pada saat dihubungkan terjadi sedikit masalah.

Indikator selanjutnya yaitu penampilan petugas dalam melayani masyarakat. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung menjelaskan bahwa standar penampilan petugas dalam melakukan layanan harus selalu berpenampilan rapi dan memakai seragam sesuai dengan ketentuan. Observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa semua pegawai Disdukcapil Kabupaten Tulungagung berpenampilan rapi dan memakai seragam sesuai dengan ketentuan.

Indikator selanjutnya yaitu kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung menerangkan bahwa ukuran kedisiplinan petugas pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital dapat diukur dari ketepatan waktu kedatangan pada tempat jemput bola sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Surat permohonan yang dikeluarkan oleh pengurus IGTKI-PGRI Kecamatan Se-Kabupaten Tulungagung, pelaksanaan pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital melalui program jemput bola dilaksanakan pada Hari Selasa, 7 Januari 2025 pada pukul 10.00 WIB. Sesuai dengan observasi dari peneliti, petugas pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil datang tepat waktu pada jam yang telah ditentukan.

Dimensi *Tangible* sudah baik, terlihat dari kondisi alat bantu yang digunakan dalam pelayanan dapat dinilai sudah baik. Selain itu, penampilan petugas yang berpenampilan rapi dalam melayani masyarakat. Serta kedisiplinan petugas pelayanan yang ditunjukkan dengan ketepatan waktu kedatangan petugas pada jam yang telah ditentukan.

### **3.2 Reliability**

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) dalam sebuah pelayanan publik menjelaskan tentang pentingnya keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu. Indikator pertama yaitu keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu. Kepala Bidang PIAK menjelaskan bahwa keahlian petugas pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital melalui program jemput bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung diperoleh melalui bimbingan teknis yang dilakukan oleh Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri. Akan tetapi, tidak semua pegawai mendapatkan kesempatan untuk mengikuti bimbingan teknis tersebut. Keahlian petugas pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital sesuai dengan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti dinilai kurang mampu dalam menguasai alat bantu khususnya perangkat lunak VPN. Hal ini karena pada saat petugas telah berada di lokasi acara jemput bola, petugas masih kesulitan untuk menghubungkan VPN.

Indikator selanjutnya yaitu kecermatan petugas dalam melayani masyarakat. Observasi yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa alur pelaksanaan pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital melalui program jemput bola yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung seperti yang telah dijelaskan di atas sudah bagus. Akan tetapi, alur tersebut sayangnya belum dituangkan pada sebuah dokumen tertulis Standar Operasional Prosedur (SOP). Padahal sebuah SOP berguna untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan sebuah pelayanan.

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) belum baik. Dibuktikan dengan masih adanya masalah dalam pengoperasian alat bantu pelayanan. Selain itu, belum adanya SOP terkait pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital melalui program jemput bola membuat tidak adanya standar kecermatan bagi petugas pelayanan.

### 3.3 Responsiveness

Kualitas pelayanan dengan dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) menjelaskan tentang respon penyelenggara pelayanan terhadap setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Indikator pertama yaitu merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Kepala Bidang PIAK menerangkan bahwa dalam mewujudkan efisiensi pelayanan, pemohon bisa melakukan permintaan pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital melalui program jemput bola dengan menghubungi Kepala Bidang PIAK untuk dilakukan program jemput bola. Wawancara dengan Ketua Pengurus IGTKI-PGRI Kabupaten Tulungagung, menjelaskan bahwa informasi pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital melalui program jemput bola dapat diajukan oleh kelompok masyarakat dengan bersurat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung.

Indikator selanjutnya yaitu semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas. Dokumen Standar Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Tulungagung menerangkan bahwa penyampaian keluhan dari masyarakat dapat disampaikan melalui berbagai media, antara lain telepon, SMS/ Whatsapp, e-mail, kotak saran, maupun mengirim surat kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung. Berikut ini merupakan tabel rekapitulasi penanganan keluhan melalui kanal pengaduan pada Disdukcapil Kabupaten Tulungagung dari Bulan Agustus hingga Desember 2024:

**Tabel 2**

**Rekapitulasi Penanganan Keluhan Melalui Kanal Pengaduan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dari Bulan Agustus hingga Desember 2024**

Bulan	Jumlah Keluhan Masuk	Jumlah Keluhan Diproses	Jumlah Keluhan Ditindaklanjuti
Agustus	0	0	0
September	3	0	3
Oktober	2	0	0
November	2	0	2
Desember	3	0	3
<b>Jumlah</b>	10	0	10

Sumber : Diolah oleh peneliti dari Disdukcapil Kabupaten Tulungagung, 2025

Berdasarkan Tabel 2 di atas, dari Bulan Agustus hingga Desember 2024, jumlah keluhan yang masuk ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung sebanyak 10 keluhan. Seluruh keluhan tersebut telah selesai ditindaklanjuti.

Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) sudah baik. Dapat dilihat dari sikap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung dalam merespon setiap kelompok masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital melalui program jemput bola. Selain itu, penanganan keluhan masyarakat juga baik karena dapat disampaikan melalui beberapa media.

### 3.4 Assurance

Kualitas pelayanan pada dimensi *Assurance* (Jaminan) dapat dinilai dari indikator yang berkaitan dengan jaminan dari petugas tentang kepastian biaya dalam pelayanan yang diberikan. Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, bahwa dalam pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan dilakukan secara gratis atau tidak dipungut biaya. Seluruh pegawai Disdukcapil Kabupaten Tulungagung khususnya yang menangani pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital telah berkomitmen untuk melakukan pelayanan secara ikhlas dengan mengutamakan pelayanan dokumen kependudukan khususnya pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital. Komitmen Disdukcapil Kabupaten Tulungagung terhadap jaminan kepastian biaya tersebut dituangkan pada Komitmen Bersama seluruh pegawai dalam membangun Zona

Integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM). Kepastian jaminan tanpa dipungut biaya apapun pada pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan melalui program jemput bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung juga diakui oleh masyarakat peserta program jemput bola. Mereka mengaku tidak mengeluarkan biaya apapun untuk mendapatkan pelayanan pada program ini.

Dimensi Assurance (Jaminan) sudah baik. Dapat dilihat dari penandatanganan komitmen seluruh pegawai dalam membangun Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM). Selain itu, pengakuan dari masyarakat peserta program jemput bola yang mengaku tidak mengeluarkan biaya apapun untuk mendapatkan pelayanan pada program ini.

### **3.5 Emphaty**

Kualitas pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari sikap empati yang dilakukan oleh petugas kepada pengguna layanan. Indikator pertama yakni petugas menghargai dan melayani setiap masyarakat. Wawancara yang dilakukan kepada masyarakat peserta program jemput bola, mengaku bahwa pelayanan yang dilakukan oleh petugas aktivasi Identitas Kependudukan Digital hanya berprioritas kepada peserta jemput bola yang mampu melakukan registrasi akun Identitas Kependudukan Digital miliknya secara mandiri. Petugas kurang memprioritaskan peserta yang tidak mampu melakukan registrasi secara mandiri. Sehingga sebagian peserta yang tidak mampu melakukan registrasi secara mandiri pun memilih untuk mengurungkan niatnya untuk melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital.

Indikator selanjutnya yaitu petugas memberikan perhatian kepada masyarakat. Wawancara yang peneliti lakukan menemukan bahwa diluar dari peserta yang memiliki kemauan untuk melakukan aktivasi, ada juga peserta yang tidak memiliki kemauan dengan alasan kurang memahami teknologi dan *smartphone* yang dimilikinya tidak memiliki ruang penyimpanan yang cukup, sehingga tidak bisa *download* aplikasi Identitas Kependudukan Digital di *smartphone* miliknya. Petugas pelayanan kurang memberikan perhatian lebih kepada peserta-peserta yang tidak memiliki kemauan untuk melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital. Perhatian yang diberikan petugas harusnya bisa lebih meyakinkan mereka untuk mau melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital.

Dimensi Emphaty (Empati) belum baik, dibuktikan dengan sikap petugas hanya memprioritaskan peserta jemput bola yang mampu melakukan registrasi akun Identitas Kependudukan Digital miliknya secara mandiri. Selain itu, kurangnya perhatian kepada peserta program jemput bola yang tidak memiliki kemauan untuk melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital pada *smartphone* miliknya.

### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Pelayanan aktivasi IKD melalui progra jemput bola pada Disdukcapil Kabupaten Tulungagung dapat dikatakan sudah cukup baik. Temuan ini menolak penelitian dari Rahmawati (2024) karena perbedaan objek penelitian dimana pada penelitian tersebut dokumen pelayanannya berupa akta kelahiran. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan inovasi yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Kuantan Singingi yaitu inovasi pelayanan pembuatan Akta Kelahiran keliling memiliki kebaruan inovasi yang dilakukan belum efektif.

Layaknya penelitian Permadi & Rokhman (2023), penelitian ini juga menemukan bahwa perlunya sosialisasi yang terus menerus tentang tata cara aktivasi dan manfaat aplikasi IKD. Selain itu, hasil penelitian pada penelitian ini juga memiliki permasalahan pada jaringan VPN yang sulit untuk terhubung. Sama halnya dengan penelitian Suratha et al. (2021) yang menemukan bahwa program

jemput bola pada pelayanan KTP-el sering terjadi hambatan karena adanya kerusakan jaringan, atau jaringan yang lemah dan tidak dapat terkoneksi dengan baik.

Penelitian ini menemukan bahwa masih ada masyarakat yang belum tertarik untuk melakukan aktivasi IKD dengan alasan kurangnya pemahaman teknologi. Sama halnya dengan penelitian Nurdiana & Ayumi (2024) yang menemukan bahwa implementasi aplikasi IKD oleh Disdukcapil Kota Tanjungpinang menghadapi beberapa tantangan, terutama terkait pemahaman teknologi di kalangan masyarakat. Akan tetapi, hasil penelitian tersebut berbeda dengan penelitian Firmansyah & Anisykurlillah (2023) yang menemukannya bahwa terdapat peningkatan antusiasme warga dalam mengaktifkan IKD.

#### IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital melalui program jemput bola pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulungagung Provinsi Jawa Timur cukup baik. Hal ini karena pelayanan yang telah diberikan sudah memenuhi tiga dimensi dari total lima dimensi yang telah ditentukan. Adapun masih ada kekurangan pada dimensi *Realibility* dan *Emphaty*.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Peneliti hanya berkesempatan melakukan observasi langsung pada pelayanan aktivasi IKD melalui program jemput bola yang dilakukan pada pertemuan rutin pengurus IGTKI-PGRI Kecamatan Se-Kabupaten Tulungagung saja.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan pelayanan aktivasi IKD melalui program jemput bola yang dilakukan pada kelompok masyarakat lainnya.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Dukcapil beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, para pengguna layanan aktivasi IKD yang dalam hal ini pengurus IGTKI-PGRI Kecamatan Se-Kabupaten Tulungagung, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

#### VI. DAFTAR PUSTAKA

- Adawia, R. A., Ansari, I., & Riskasari. (2022). Efektivitas Program Jemput Bola (Jebol) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dalam Mengoptimalkan Pelayanan Kependudukan di Kabupaten Muna. *Karya Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 3(5), 1586–1594. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Balinado, J., Prasetyo, Y., Young, M., Persada, S., Miraja, B., & Redi, A. (2021). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in an Automotive After-Sales Service. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7, 116. <https://doi.org/10.3390/JOITMC7020116>.

- Creswell, J. W. (2023). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publication.
- Dunn, G. (1966). Public Service. *Nature*, 212, 2-3. <https://doi.org/10.1038/212002a0>.
- Firmansyah, Moch. A., & Anisykurlillah, R. (2023). Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 510–517.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Penerbit Gava Media.
- Hong, S., & Choi, M. (2018). Factors Influencing The Adoption of E-Government Services Among Baby Boomers and Older Adults. *Innovation in Aging*, 2(suppl\_1), 672. <https://doi.org/10.1093/geroni/igy023.2502>
- Ismail, M. (2021). Analisis Pelayanan Dinas Dukcapil Kota Cimahi di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Registatie*, 3(1), 1–12.
- Kementerian Dalam Negeri. (2024, February 29). *Capai Aktivasi IKD Tertinggi, 13 Disdukcapil Sabet Penghargaan Dukcapil Prima Award*. Kemendagri.Go.Id.
- Ndraha, Taliziduhu. (2011). *Kybernologi : Ilmu Pemerintahan Baru I*. PT Rineka Cipta.
- Nurdiana, I., & Ayumi, K. (2024). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Disdukcapil Kota Tanjungpinang. *Harmoni Sosial : Jurnal Pengabdian Dan Solidaritas Masyarakat*, 1(2), 50–58. <https://doi.org/10.62383/HARMONI.VII2.141>
- Permadi, I. B., & Rokhman, A. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital dalam Upaya Pengamanan Data Pribadi. *JOPPAS: Journal of Public Policy*, 4(2), 80–88.
- Rahmawati, D. (2024). Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Keliling (MEPELING) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, 266–272. <https://doi.org/10.25299/JMP.2024.17439>
- Sasongko, R. W. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie*, 5(1), 69–86.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suratha, I Gede, Akbar, G. I., Sukmahandika, Y., & Yuvianti, N. B. (2021). Pelayanan KTP-el di Kecamatan Cilawu Kabupaten Garut di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Registratie*, 3(2), 119–125.