

**KEPATUHAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
TERHADAP KEBIJAKAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI
KOTA KENDARI PROVINSI SULAWESI TENGGARA**

Muhamad Anas Kirsam Nur

NPP. 32.0938

Asdaf Kota Kendari, Provinsi Sulawesi Tenggara

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: 32.0938@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Sutiyo, S.STP, M. Si, Ph. D

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *Non-compliance of the Population and Civil Registration Service in Digital Population Identity services which causes a lack of IKD activation in Kendari City. **Purpose:** This study aims to analyze the compliance of the Population and Civil Registration Service of Kendari City with the Digital Population Identity policy. **Method:** The research method used by researchers in this study is a descriptive qualitative research method. The data collection techniques used are interviews and documentation. Meanwhile, data analysis techniques are carried out through data reduction, data presentation, and drawing conclusions. **Result:** The results of the study obtained by researchers indicate that the Population and Civil Registration Service of Kendari City has demonstrated compliance with public service standards in implementing the Digital Population Identity (IKD) policy. **Conclusion:** The Population and Civil Registration Service of Kendari City has complied in implementing the Digital Population Identity (IKD) policy according to applicable regulations and based on the four dimensions of Ombudsman services, namely input, process, output, and complaints. There are still obstacles that hinder the activation of IKD found during the study, namely the lack of socialization to the community to increase knowledge, interest, and education of the community in activating IKD. Efforts made include increasing socialization and implementing a "jemput bola" program to facilitate IKD activation for the community.*

Keywords: *Digital Population Identity, Public Policy Compliance, Population Administration Services.*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): *Ketidakpatuhan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan Identitas Kependudukan Digital yang menyebabkan kurangnya aktivasi IKD di Kota Kendari. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan menganalisis kepatuhan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota*

Kendari terhadap kebijakan Identitas Kependudukan Digital. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara dan dokumentasi. Sementara itu, teknik analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian yang diperoleh peneliti menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari telah menunjukkan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dalam pelaksanaan kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD). **Kesimpulan:** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari telah patuh dalam melaksanakan kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sesuai peraturan yang berlaku dan berdasarkan empat dimensi pelayanan Ombudsman, yaitu input, proses, output, dan pengaduan. Masih terdapat kendala yang menghambat aktivasi IKD yang ditemukan selama penelitian yaitu kurangnya sosialisasi kepada masyarakat untuk meningkatkan pengetahuan, minat, dan edukasi masyarakat dalam aktivasi IKD. Upaya yang dilakukan termasuk meningkatkan sosialisasi dan melaksanakan program “jemput bola” untuk mempermudah aktivasi IKD bagi masyarakat.

Kata Kunci: Identitas Kependudukan Digital, Kepatuhan Kebijakan Publik, Pelayanan Administrasi Kependudukan.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Data kependudukan sangat diperlukan oleh berbagai kalangan, termasuk pembuat kebijakan, kalangan pendidikan, dan masyarakat umum, karena data tersebut memainkan peran penting dalam pengelolaan penanggulangan permasalahan kependudukan saat ini (Hutasoit, 2017). Pengelolaan data identitas kependudukan adalah aspek yang sangat vital dalam administrasi pemerintahan, terutama di tengah pesatnya kemajuan teknologi digital di Indonesia. Seiring dengan semakin meningkatnya penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari, pemerintah dituntut untuk mengembangkan sistem pengelolaan data yang tidak hanya efisien, tetapi juga transparan dan akurat. Mengingat tingkat penguasaan dan pemahaman masyarakat tentang penggunaan aplikasi smartphone yang beragam, maka perlu diupayakan sosialisasi dan edukasi secara masif sehingga implementasi identitas kependudukan digital dapat berlangsung secara efektif serta memberikan hasil sesuai harapan (Sasongko, 2023).

Pemerintah Indonesia telah menginisiasi penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai bagian dari upaya transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan. Penerapan IKD bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik serta memastikan data kependudukan yang valid dan akurat (Sihombing et al., 2025). Namun, meskipun kebijakan penerapan IKD telah diatur dalam Permendagri No. 72 Tahun 2022, implementasinya di berbagai daerah masih menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya kesadaran masyarakat dan kesiapan teknologi di tingkat pemerintahan daerah (Amelia, M., Kurniansyah & Azijah, 2024). Penelitian oleh Nastasya, Yuliani, dan As'ari (Nastasya et al., 2023) menunjukkan bahwa digital governance dalam pelayanan administrasi kependudukan memerlukan dukungan penuh dari berbagai pihak agar proses aktivasi dan penggunaan IKD dapat berjalan optimal.

Di Provinsi Sulawesi Tenggara (Sultra), upaya pengaktifan IKD menghadapi kendala. Berdasarkan informasi dari website Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAD) Provinsi Sulawesi Tenggara per bulan September 2024, total penduduk yang diwajibkan memiliki KTP di Sultra, yang mencapai 1.927.384 orang, hanya 81.054 jiwa yang telah mengaktifkan IKD. Ini mencerminkan angka pengaktifan yang sangat rendah, yaitu 4,2%, jauh di bawah target nasional. Revitalisasi IKD di Kota Kendari juga menunjukkan angka yang memprihatinkan. Hingga September 2024, hanya 21.311 orang yang mengaktifkan IKD, yang berarti hanya 8% dari total penduduk yang diwajibkan KTP, yaitu 244.066 jiwa.

Kota Kendari sebagai Ibukota Provinsi Sulawesi Tenggara yang menjadi pusat pemerintahan, pusat kegiatan perekonomian dan pendidikan memiliki presentasi pengaktif IKD yang lebih rendah apabila dibandingkan dengan beberapa kabupaten lain seperti Kabupaten Kolaka Timur yang sudah mencapai 11%. Rendahnya prevalensi IKD di Kendari menunjukkan perlunya perhatian serius dari pemerintah untuk mencapai target pengaktifan IKD nasional sebesar 30% (Dukcapil Sultra, 2024).

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 menetapkan standar teknis dan prosedural dalam pelaksanaan IKD. Standar pelayanan yang diterapkan mencerminkan komitmen untuk menyediakan layanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penghormatan terhadap norma-norma ini tidak hanya mendorong efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dengan memastikan bahwa setiap aspek pelayanan memenuhi standar yang ditetapkan, Disdukcapil dapat mewujudkan tujuan dari kebijakan IKD dan mengoptimalkan manfaat yang diperoleh oleh masyarakat.

Kesuksesan implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sangat bergantung pada kepatuhan aparat Disdukcapil dalam menerapkan standar pelayanan IKD. Penelitian ini berargumentasi bahwa tanpa kepatuhan yang ketat terhadap standar pelayanan, tujuan dari kebijakan IKD tidak akan tercapai secara efektif. Sebagai bentuk pelayanan publik, diperlukan standar-standar tertentu yang mengatur bagaimana mekanisme pelayanan dilaksanakan.

Dalam pelaksanaan kebijakan IKD terdapat dua aturan utama yang wajib dipatuhi oleh Disdukcapil. Pertama, Permendagri nomor 72 tahun 2022 tentang standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak dan blangko kartu tanda penduduk elektronik serta penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Kedua, aturan tentang standar pelayanan publik menurut lembaga pengawas penyedia pelayanan publik dalam hal ini Ombudsman (2015) yang mengatur kompetisi petugas hingga sarana dan prasarana yang digunakan, serta mekanisme pengelolaan pengaduan dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hal di atas Operasionalisasi penelitian ini menggunakan penjabaran kepatuhan terhadap pelayanan publik oleh Ombudsman (2015), dalam Buku Standar Pelayanan Publik Untuk Republik dalam menganalisa kepatuhan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia pelayanan kepada masyarakat terhadap Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022. Ombudsman (2015) menekankan bahwa kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap standar pelayanan yang diatur dalam Undang- Undang Nomor 25

Tahun 2009, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 sangat penting bagi penyedia pelayanan publik dalam melakukan pelayanan yang sesuai dengan standar operasionalisasi yang telah ditetapkan. Berdasarkan Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 pasal 6, Ombudsman berfungsi untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh penyelenggara negara dan pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, termasuk yang dilakukan oleh BUMN, BUMD, BHMN, dan badan swasta atau individu yang diberikan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan pembiayaan yang berasal dari APBN atau APBD.

Penelitian ini berfokus untuk menganalisa bagaimana kepatuhan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari dalam menyediakan pelayanan Identitas Kependudukan Digital secara Instrumental. Penulis mengindikasikan kurangnya aktivasi IKD di Kota Kendari dipengaruhi oleh ketidakpatuhan penyedia layanan administrasi terhadap standar pelayanan dimana adanya penjabaran 4 poin dimensi kepatuhan Ombudsman (2015) sebagai kaidah Normatif dan dimensi yang harus dipatuhi oleh Disdukcapil.

Fokus penelitian ini dipilih karena standar pelayanan publik merupakan ukuran yang harus disediakan oleh penyelenggara layanan sebagai wujud pemenuhan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Berdasarkan Pasal 54 pada Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur adanya sanksi bagi penyelenggara pelayanan publik yang gagal memenuhi kewajiban dalam menyediakan standar pelayanan yang layak. Sanksi tersebut bisa berupa pemberhentian dari jabatan, hingga pemberhentian dengan hormat tanpa permintaan sendiri bagi pelaksana yang bersangkutan. Pengabaian terhadap standar pelayanan publik dapat menyebabkan penurunan kualitas layanan. Hal ini dapat diamati melalui indikator-indikator yang jelas terlihat, seperti tidak adanya informasi layanan yang dipajang, yang bisa menimbulkan ketidakpastian hukum dalam pelayanan publik. Selain itu, jika standar biaya tidak diumumkan, maka praktik pungli, calo, dan suap bisa berkembang di instansi tersebut.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kepatuhan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap kebijakan Identitas Kependudukan Digital di Kota Kendari Provinsi Sulawesi Tenggara masih menghadapi berbagai masalah, rendahnya aktivasi IKD di Sulawesi Tenggara, khususnya Kota Kendari, yang hanya mencapai 8% dari target nasional 30% dan ketidakpatuhan Disdukcapil terhadap standar pelayanan publik menjadi dugaan penyebab utama rendahnya aktivasi tersebut. Di Provinsi Sulawesi Tenggara (Sultra), upaya pengaktifan IKD menghadapi kendala. Berdasarkan informasi dari website Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Provinsi Sulawesi Tenggara per bulan September 2024, total penduduk yang diwajibkan memiliki KTP di Sultra, yang mencapai 1.927.384 orang, hanya 81.054 jiwa yang telah mengaktifkan IKD. Ini mencerminkan angka pengaktifan yang sangat rendah, yaitu 4,2%, jauh di bawah target nasional. Revitalisasi IKD di Kota Kendari juga menunjukkan angka yang memprihatinkan. Hingga September 2024, hanya 21.311 orang yang mengaktifkan IKD, yang berarti hanya 8% dari total penduduk yang diwajibkan KTP, yaitu 244.066 jiwa. Hal ini menandakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari belum menjalankan kebijakan IKD dengan baik.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu tentang kepatuhan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap kebijakan Identitas Kependudukan Digital. Penelitian Syah Dimas dan Sobri berjudul *Evaluasi Program Kepatuhan Penilaian Standar Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang* (Dimas & Sobri, 2023), menemukan meskipun ada upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, masih terdapat kekurangan dalam pemenuhan standar pelayanan, yang berpotensi mempengaruhi kepuasan masyarakat dan kredibilitas instansi terkait. Penelitian Syafa Armia Zafira dan Oktarizka Reviandani berjudul *Implementasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya* (Syafa Armia Zafira & Oktarizka Reviandani, 2024), menemukan bahwa perubahan dari pelayanan konvensional ke digital di Disdukcapil Kota Surabaya berhasil meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, masih terdapat kendala teknis seperti gangguan pada server dan kurangnya pelatihan bagi petugas. Penelitian Restu Widyo Sasongko berjudul *Implementasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Bandung* (Sasongko, 2023), menemukan bahwa implementasi IKD di Kota Bandung berjalan cukup baik, namun dihadapkan pada tantangan seperti kendala infrastruktur teknologi dan kesulitan dalam sosialisasi kepada masyarakat. Penelitian Salopah, Irma Purnamasari, dan Faisal Tri Ramdani berjudul *Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital di Disdukcapil Kabupaten Bogor* (Salopah et al., 2024), menemukan bahwa implementasi program IKD di Disdukcapil Kabupaten Bogor menghadapi beberapa kendala utama, seperti keterlambatan Pendistribusian dokumen dan kelangkaan blangko. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia yang berkompeten juga menjadi penghambat efektivitas pelayanan. Meskipun ada upaya untuk menerapkan IKD, diperlukan perbaikan dalam distribusi dokumen dan pengelolaan sumber daya manusia untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.

Penelitian Yuyun Wahyuni, Aditya Purnama Alam, dan Yanto Heryanto berjudul *Transformasi Digital: Optimalisasi Layanan Aktivasi Identitas Penduduk (IKD) Digital di Kabupaten Kuningan* (*Digital Transformation: Optimizing Digital Population Identity Activation Services (IKD) in Kuningan Regency*) (Wahyuni et al., 2024), menemukan bahwa layanan IKD belum merata di semua lapisan masyarakat, dengan tantangan seperti keterbatasan infrastruktur dan rendahnya literasi digital. Penelitian Yogi Febri Setyawan dan Laode Rudita berjudul *Evaluasi Kinerja Layanan Aplikasi Identitas Penduduk Digital* (*Performance Evaluation of the Digital Population Identity Application Services*) (Setyawan & Rudita, 2024), menemukan bahwa variabel responsiveness dan assurance memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat sebagai Pengguna layanan Aplikasi IKD. Temuan ini mengindikasikan bahwa kecepatan dalam menyediakan dan menyampaikan layanan administrasi kependudukan, serta jaminan keamanan data dan kualitas layanan, merupakan aspek prioritas yang perlu ditingkatkan oleh penyedia layanan. Penelitian Ruri Anggraeni dan Franciskus Antonius Alijoyo berjudul *Pengaruh Kesadaran Teknologi dan Dukungan Pemerintah terhadap Penerimaan Aplikasi Digital Identitas Kependudukan di Sumedang Menggunakan Kerangka Kerja TAM* (*The Effect of Technology Awareness and Government*

Support on the Acceptance of Identitas Kependudukan Digital Apps in Sumedang Using TAM Framework) (Anggraeni & Alijoyo, 2025), Penelitian ini menggunakan kerangka Technology Acceptance Model (TAM) untuk menganalisis pengaruh kesadaran teknologi dan dukungan pemerintah terhadap penerimaan aplikasi IKD di Sumedang. Hasilnya menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pengguna.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan membahas kepatuhan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap kebijakan IKD. Perbedaan berikutnya terletak pada pengukuran/indikator yang digunakan berbeda dari penelitian sebelumnya yakni, menggunakan pendapat dari Tyler (2015), yang menyatakan bahwa standar kepatuhan Ombudsman dapat diukur melalui empat indikator, yaitu dimensi input, dimensi proses, dimensi output, dan dimensi pengaduan. Selain itu, lokasi penelitian yang dipilih juga berbeda dari penelitian sebelumnya yaitu di Kota Kendari.

1.5. Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis kepatuhan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari terhadap kebijakan Identitas Kependudukan Digital.

II. METODE

Peneliti dalam melakukan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yakni cara untuk menjelajahi dan memahami makna dari perilaku individu dan kelompok, serta untuk menggambarkan masalah sosial atau kemanusiaan. Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi dan analisis data dilakukan secara induktif/kualitatif, serta hasil penelitian lebih berorientasi pada makna daripada generalisasi. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif dan analisis. Deskriptif dalam penelitian kualitatif berarti menggambarkan dan menjabarkan peristiwa, fenomena dan situasi sosial yang diteliti. Analisis berarti memaknai dan menginterpretasikan serta membandingkan data hasil penelitian (Danim, 2002). Dan dari hasil yang diperoleh dapat terbentuk sebuah kesimpulan sebagai jawaban atas masalah yang ada yaitu tentang kepatuhan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap kebijakan IKD di Kota Kendari.

Peneliti mengumpulkan data secara triangulasi data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi (Simangunsong, 2017). Teknik-teknik ini merupakan upaya untuk mengumpulkan informasi yang relevan dengan permasalahan yang diamati. Dengan demikian, data yang didapatkan bersifat valid (menggambarkan kebenaran), reliabel (dapat dipercaya), dan objektif (sesuai dengan kenyataan). Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, informan dipilih menggunakan metode *purposive sampling* untuk mendapatkan sumber data dengan pertimbangan tertentu, yaitu bahwa individu tersebut memiliki informasi yang relevan dan dapat membantu memahami masalah yang sedang diteliti (Sugiyono, 2022). peneliti melakukan wawancara secara mendalam terhadap 8 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pengelolaan

Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, operator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, lurah dan perangkat desa serta masyarakat. Informan-informan diatas dipilih berdasarkan pengalaman dan pengetahuan terkait penelitian yang dilakukan yaitu dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentang kepatuhan Disdukcapil terhadap kebijakan IKD di Kota Kendari. Adapun analisisnya menggunakan teori kepatuhan dari Tyler (2015), yang menyatakan bahwa standar kepatuhan Ombudsman dapat diukur melalui empat indikator, yaitu dimensi input, dimensi proses, dimensi output, dan dimensi pengaduan Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2025 di dua lokasi penelitian, yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Kelurahan selama 21 hari dari tanggal 6 sampai dengan 25 Januari 2025.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menganalisis peran Tim Pendamping Keluarga dalam Program Keluarga Harapan menggunakan pendapat dari Tyler (2015), yang menyatakan bahwa standar kepatuhan Ombudsman dapat diukur melalui empat indikator, yaitu dimensi input, dimensi proses, dimensi output, dan dimensi pengaduan. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Dimensi Input

Dimensi Input berisikan variabel kompetensi pelaksana dan variabel pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan Identitas Kependudukan Digital. Secara Normatif kedua variabel kompetensi tersebut telah diatur dalam Peraturan Perundang Undangan. Dalam penelitian ini peneliti diberi kesempatan oleh operator bagian aktivasi IKD untuk memahami proses aktivasi IKD ini dengan langsung membuatnya sendiri. Hal yang perlu disiapkan untuk mengaktifasi IKD ini masyarakat perlu mengunduh aplikasi Identitas Kependudukan Digital terlebih dahulu, setelah berhasil menginstall terdapat himbauan didalam aplikasi untuk selama melakukan pendaftaran wajib dengan didampingi oleh petugas DUKCAPIL kemudian masyarakat memasukan data berupa NIK, Email, dan Nomor Handphone, setelah Email dan Nomor Handphone terverifikasi masyarakat diarahkan untuk melakukan scan wajah didalam aplikasi IKD, saat pengambilan foto masyarakat diinstruksikan untuk tidak menggunakan masker dan kacamata, setelah proses verifikasi wajah selesai masyarakat diarahkan untuk melakukan scan Barcode yang hanya tersedia di komputer admin Dukcapil.

Dalam menganalisa kepatuhan Disdukcapil terhadap standar pelayanan Ombudsman hal pertama yang peneliti amati adalah Dimensi Input yang ada yaitu Sarana dan Prasarana yang tersedia di Kantor dan Kompetensi Pelaksana pelayanan yaitu bagaimana Sumber Daya Manusia sebagai komponen yang terlibat dalam pelayanan kepada masyarakat harus kompeten sebagai bentuk pencegahan terhadap maladministrasi sesuai dengan Undang Undang Pelayanan Publik, hasil analisa penulis terhadap kedua hal tersebut sebagai berikut.

1. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana pelayanan merupakan salah satu komponen penting dalam standar pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 21 huruf h menyebutkan bahwa "kompetensi pelaksana" harus menjadi bagian dari komponen standar pelayanan,

yang mencakup dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana, fasilitas, pengawasan internal, penanganan pengaduan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, serta jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan.

Di tingkat operasional, petugas pelayanan di Disdukcapil Kota Kendari menunjukkan pemahaman yang baik mengenai aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan prosedur pelayanan. Mereka mampu memberikan penjelasan yang jelas dan membantu masyarakat dalam melakukan proses pendaftaran dokumen kependudukan. Menurut Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Ibu Marista, hal ini dikarenakan petugas Pelayanan Pencatatan Sipil telah mengikuti Pendidikan dan Pelatihan Pengembangan Kompetensi sesuai yang diatur dalam Peraturan Lembaga Administrasi Negara (PerLAN) Nomor 5 Tahun 2018. Peraturan ini juga mengatur tentang kewajiban setiap ASN untuk melaksanakan pengembangan kompetensi paling sedikit 20 (dua puluh) jam pelajaran dalam periode 1 (satu) tahun, sehingga mereka sudah siap untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, sebagai instansi pusat yang membawahi Disdukcapil, rutin melakukan pengembangan kompetensi bagi pegawainya, termasuk instansi di bawah kewenangannya, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi dan Kabupaten/Kota seluruh Indonesia. Salah satu program yang dilaksanakan adalah Rapat Kerja Nasional Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, yang dikenal dengan sebutan "Dukcapil Belajar". Dukcapil Belajar merupakan wadah peningkatan wawasan Sumber Daya Manusia Dukcapil yang dilaksanakan rutin setiap hari Jumat. Peserta dalam forum virtual ini mendapatkan sertifikat yang dapat digunakan dalam pemenuhan jam pelajaran pengembangan kompetensi. Dengan adanya program-program tersebut, Disdukcapil Kota Kendari telah menunjukkan komitmennya dalam meningkatkan kompetensi pelaksana pelayanan, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.

2. Sarana dan Prasarana Pelayanan :

Secara Normatif Sarana dan Prasarana telah diatur dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang mengatur sarana dan prasarana pelayanan yang wajib ditaati setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sebagai penunjang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Lokasi Disdukcapil kota Kendari yang terletak di mall pelayanan publik saat ini sangatlah strategis. Selain letaknya yang berada di pusat kota, kantor Mall Pelayanan ini juga menyediakan berbagai pelayanan dasar seperti layanan perbankan dan kepolisian. Hal ini sangat memudahkan pengunjung dalam menyelesaikan urusannya di Disdukcapil, menurut Nur Nadillah Syam sebagai salah satu masyarakat yang sedang proses pembuatan KTP Elektronik yang sebelumnya hilang, sangatlah dimudahkan contohnya pemohon yang diwajibkan untuk membuat surat kehilangan kepolisian sekarang tidak perlu ke kantor polisi terlebih dahulu dikarenakan stand pelayanan kepolisian sudah tersedia di Mall Pelayanan sehingga hal itu sangatlah memudahkan dan efisiensi terhadap waktu pelayanan.

Kantor pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Kendari telah dilengkapi dengan berbagai fasilitas penunjang yang sesuai dengan standar minimal sebagaimana tercantum dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Frekuensi pengawasan internal pelayanan dilakukan secara rutin oleh Disdukcapil Kota Kendari dengan memastikan jaminan keamanan dan keselamatan pelaksana pelayanan, hal ini ditunjukkan langsung oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bapak Iswanto yang setiap harinya mengawasi berlangsungnya pelayanan di Disdukcapil Kota Kendari.

Dengan tersedianya sarana dan prasarana tersebut, dapat disimpulkan bahwa dari perspektif normatif, Disdukcapil Kota Kendari telah memenuhi aspek teknis dan operasional sesuai dengan regulasi yang ditetapkan dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022. Hal ini menunjukkan adanya bentuk kepatuhan institusi terhadap kebijakan nasional dalam penyelenggaraan IKD, khususnya dalam dimensi input pelayanan publik menurut standar Ombudsman. Namun, perlu dicatat bahwa meskipun fasilitas fisik telah sesuai standar, Rendahnya aktivasi IKD disebabkan berbagai hambatan dan tantangan lainnya

Penulis mengamati ada sebuah kebiasaan yang dilakukan oleh Internal Disdukcapil dimana mereka selalu melakukan briefing di pagi hari dan di setiap waktu istirahat siang, menurut Sekretaris Dinas Dukcapil Kota Kendari Bapak Dudy kebiasaan ini merupakan kebiasaan kecil yang berdampak sangat besar terhadap pelaksana pelayanan mulai dari meja pelayanan sampai bagian administrasi dikarenakan Disdukcapil adalah penyedia pelayanan yang langsung menghadapi masyarakat dengan permasalahan berbeda mulai dari yang sudah ada di Standar Operasional sampai permasalahan yang terkadang baru di dapati sehingga hal – hal seperti itu perlu untuk didiskusikan untuk mencari jalan keluarnya. Kebiasaan ini juga menjadi ruang bagi semua penyedia layanan untuk menyampaikan apabila terdapat kendala atau kekurangan selama melakukan pelayanan kepada masyarakat.

3.2. Dimensi Proses

Pelayanan Identitas Kependudukan Digital secara Normatif diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan masyarakat dan pelayan publik seperti hak – hak masyarakat dan pelayanan yang berkualitas. Setelah mengamati dimensi input, penulis beralih ke dimensi proses, yaitu bagaimana pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dijalankan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Kendari. Dalam konteks ini, standar pelayanan publik menjadi acuan utama Proses aktivasi IKD di Disdukcapil Kota Kendari telah dirancang secara efisien dan transparan, sesuai dengan ketentuan dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 yang mengatur standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, serta penyelenggaraan IKD.

Prosedur aktivasi IKD di Disdukcapil Kota Kendari melibatkan beberapa langkah yang jelas dan terstruktur. Masyarakat yang ingin mengaktifkan IKD cukup membawa ponsel berbasis Android atau iOS, mengunduh aplikasi IKD dari Play Store atau App Store, serta menyiapkan fotokopi Kartu Keluarga dan email aktif. Setelah melakukan pendaftaran di loket khusus, operator akan memberikan arahan

untuk mengisi biodata dalam aplikasi dan memperlihatkan barcode untuk mengakhiri aktivasi. Proses ini diperkirakan selesai dalam waktu 15 menit sejak persyaratan diterima lengkap dan benar.

Meskipun alur pelayanan di Mal Pelayanan Publik sangat efisien, masih terdapat kesenjangan dalam pemahaman masyarakat mengenai fungsi dan urgensi IKD. Banyak warga, terutama lansia, yang datang hanya untuk mengurus KTP fisik dan belum memahami potensi IKD. Alif Rahman, seorang warga yang sedang mengurus KTP di Disdukcapil, menyatakan bahwa masyarakat akan lebih tertarik untuk melakukan aktivasi IKD apabila mereka mendapatkan sosialisasi dan edukasi terkait fungsi IKD. Setelah dijelaskan, Alif mengaku tertarik dengan IKD yang sangat praktis dan seharusnya memudahkan masyarakat. Namun, ia belum melanjutkan proses pembuatan karena keterbatasan informasi yang dimilikinya.

Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana informasi mengenai persyaratan dan manfaat layanan IKD telah tersosialisasi kepada masyarakat. Apakah sistem dan mekanisme pelayanan sudah sesuai dengan Permendagri Nomor 72 Tahun 2022? Penelitian ini menganalisis apakah penetapan jangka waktu pembuatan IKD sudah sesuai standar, dan apakah transparansi biaya sudah jelas. Menurut Nur Nadillah, seorang warga, setiap pelayanan di Disdukcapil dilakukan secara gratis, dan masyarakat disambut dengan ramah tanpa diminta biaya sepeser pun.

Kualitas produk pelayanan IKD sendiri sudah cukup baik, namun ketersediaan pelayanan IKD terpadu masih perlu dikembangkan lagi. Terutama kepada calon pengguna yang mayoritasnya mahasiswa dan masyarakat yang sedang bekerja, perlu adanya sosialisasi mendalam dan penjelasan yang membuat mereka paham. Sosialisasi ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan media yang mereka gunakan, yaitu media sosial, untuk menjangkau lebih banyak masyarakat dan meningkatkan pemahaman serta minat terhadap layanan IKD.

3.3. Dimensi Output

Secara Normatif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menekankan bahwa tujuan utama pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efisien dan transparan. Dalam dimensi output pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD), persepsi masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas layanan publik. Dalam praktiknya, persepsi masyarakat terhadap pelayanan IKD masih bervariasi.

Hasil wawancara dengan beberapa masyarakat menunjukkan bahwa meskipun mereka mengetahui tentang IKD, hanya sedikit yang benar-benar memahami manfaatnya. Sebagian besar masyarakat masih merasa nyaman dengan KTP fisik dan belum melihat urgensi untuk beralih ke IKD. Sebagai contoh, Hamzah, seorang warga yang sedang mengurus Kartu Keluarga, menyatakan bahwa dia hanya membawa KTP fisik dan merasa tidak perlu membawa smartphone untuk mengakses KTP digital. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi IKD telah diperkenalkan, adopsinya masih terbatas karena kurangnya pemahaman dan sosialisasi kepada masyarakat.

Dari perspektif normatif, hal ini menunjukkan bahwa pemerintah perlu memperhatikan asas-asas dalam pelayanan publik, seperti keterbukaan dan partisipasi masyarakat. Sosialisasi yang lebih intensif dan edukasi tentang manfaat IKD sangat diperlukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat. Selain itu,

dari perspektif instrumental, pengembangan fitur-fitur dalam aplikasi IKD yang lebih user-friendly dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat juga dapat meningkatkan tingkat adopsi dan kepuasan pengguna.

Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan IKD, diperlukan upaya bersama antara pemerintah dan masyarakat dalam meningkatkan pemahaman dan pemanfaatan teknologi ini.

3.4. Dimensi Pengaduan

Secara Normatif pengelolaan pengaduan pelayanan publik diatur didalam Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013. Selama proses pengamatan, penulis juga mencari tahu apakah pembinaan petugas pengelola pengaduan IKD sudah berjalan dengan baik, dan apakah prosedur dan tata cara pengelolaan pengaduan IKD sudah sesuai standar sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Peraturan ini mengatur bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pengelola pengaduan yang kompeten.

Selain itu, penyelenggara juga diwajibkan untuk menyusun mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan yang meliputi penerimaan, penelaahan, penyelesaian, dan pelaporan pengaduan. Tindakan korektif atas pengaduan harus terbuka bagi publik dan diinformasikan melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik pada setiap penyelenggara.

Selama penelitian, penulis tidak menemukan banyak keluhan terkait pengaduan proses aktivasi IKD. Hal ini mungkin disebabkan oleh masih rendahnya tingkat aktivasi IKD di kalangan masyarakat. Namun, penulis mencatat bahwa beberapa warga mengeluhkan kurangnya informasi tentang cara menggunakan IKD. Sebagai contoh, Hamzah, seorang warga yang sedang mengurus kartu kependudukan, menyatakan bahwa sebelumnya dia tidak pernah mendapatkan informasi secara langsung terkait penggunaan IKD. Setelah dijelaskan, penggunaannya, dia sangat tertarik untuk menggunakan IKD. Hal ini mengindikasikan bahwa mekanisme pengaduan dan penggunaan IKD perlu lebih proaktif dalam memberikan edukasi dan solusi kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, Disdukcapil Kota Kendari telah menunjukkan komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik mulai dari alur yang efektif dan efisien, perangkat keras dan perangkat lunak sesuai dengan standarisasi dalam Peraturan Menteri Nomor 72 Tahun 2022, sampai proses pengaduan yang telah disediakan secara fisik maupun online melalui media sosial resmi milik Disdukcapil Kota Kendari. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal sosialisasi IKD dan edukasi masyarakat. Peningkatan pemahaman masyarakat tentang manfaat dan penggunaan IKD sangat diperlukan agar pelayanan publik dapat lebih optimal dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Peneliti menemukan temuan penting yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari telah menunjukkan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dalam pelaksanaan kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Kepatuhan ini tercermin melalui pelaksanaan layanan yang sesuai dengan dimensi standar kepatuhan pelayanan publik menurut Ombudsman Republik Indonesia, yang meliputi dimensi input, proses, output, dan pengelolaan pengaduan.

Dinas telah menyediakan tenaga pelaksana dan sarana prasarana yang memadai, melaksanakan proses pelayanan sesuai prosedur, memberikan hasil layanan yang sesuai dengan standar waktu dan mutu, serta membuka ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan tanggapan yang cepat dan solutif. Dengan demikian, pelaksanaan kebijakan IKD di Kota Kendari telah dijalankan secara patuh. Berbeda dengan temuan penelitian Syah Dimas dan Sobri (Dimas & Sobri, 2023), menemukan meskipun ada upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, masih terdapat kekurangan dalam pemenuhan standar pelayanan, yang berpotensi mempengaruhi kepuasan masyarakat dan kredibilitas instansi terkait.

Di tingkat operasional, petugas pelayanan di Disdukcapil Kota Kendari menunjukkan pemahaman yang baik mengenai aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan prosedur pelayanan. Mereka mampu memberikan penjelasan yang jelas dan membantu masyarakat dalam melakukan proses pendaftaran dokumen kependudukan. Menurut Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Ibu Marista, hal ini dikarenakan petugas Pelayanan Pencatatan Sipil telah mengikuti Pendidikan dan Pelatihan Pengembangan Kompetensi sesuai yang diatur dalam Peraturan Lembaga Administrasi Negara (PerLAN) Nomor 5 Tahun 2018. Berbeda dengan temuan Penelitian Syafa Armia Zafira dan Oktarizka Reviandani (Syafa Armia Zafira & Oktarizka Reviandani, 2024), menemukan bahwa perubahan dari pelayanan konvensional ke digital di Disdukcapil Kota Surabaya berhasil meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, masih terdapat kendala teknis seperti gangguan pada server dan kurangnya pelatihan bagi petugas.

Layaknya program lainnya, penerapan IKD masih memiliki berbagai kendala, salah satunya kurangnya kesadaran dan pemahaman masyarakat tentang pentingnya kepemilikan IKD. Hal ini menjadi tantangan serius, mengingat keberhasilan digitalisasi data kependudukan sangat bergantung pada partisipasi aktif masyarakat sebagai pengguna utama layanan. Temuan tersebut memperkuat temuan penelitian Restu Widyo Sasongko (Sasongko, 2023) dan Penelitian Yuyun Wahyuni, Aditya Purnama Alam, dan Yanto Heryanto (Wahyuni et al., 2024), menemukan bahwa implementasi IKD dihadapkan pada tantangan seperti kendala infrastruktur teknologi dan rendahnya literasi digital kepada masyarakat. Bahkan ketika pemerintah telah melakukan berbagai bentuk sosialisasi terkait penerapan IKD, sebagian masyarakat masih menunjukkan sikap enggan atau pasif terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Rendahnya literasi digital ini menyebabkan banyak warga tidak memahami manfaat jangka panjang dari IKD, baik dalam hal efisiensi pelayanan publik maupun perlindungan data pribadi. Hal tersebut membuat capaian target aktivasi IKD secara nasional masih belum dapat dicapai secara optimal, bahkan di beberapa wilayah angka aktivasi masih sangat rendah jauh di bawah target pemerintah pusat.

Untuk menunjang keberhasilan penerapan IKD secara menyeluruh, diperlukan peningkatan kesadaran dari masyarakat serta dukungan penuh dan berkelanjutan dari pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah. Dukungan ini tidak hanya dalam bentuk kebijakan, tetapi juga dalam bentuk peningkatan kualitas layanan, infrastruktur teknologi, dan pendampingan langsung terhadap warga. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Ruri Anggraeni dan Franciskus Antonius Alijoyo (Anggraeni & Alijoyo, 2025), yang menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model (TAM)* untuk menganalisis pengaruh kesadaran teknologi dan dukungan pemerintah terhadap penerimaan aplikasi IKD di

Kabupaten Sumedang. Hasilnya menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut—yaitu tingkat pemahaman teknologi oleh masyarakat dan bentuk dukungan konkret dari pemerintah—memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat penerimaan dan penggunaan IKD. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan program digital identitas bukan hanya bergantung pada kesiapan teknis sistem, tetapi juga pada kesiapan sosial, budaya, dan institusional dalam membangun kepercayaan dan kebiasaan baru masyarakat dalam mengakses layanan digital. Oleh karena itu, pendekatan sosio-teknis yang holistik sangat penting untuk mendorong transformasi digital dalam pelayanan kependudukan.

3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Peneliti menemukan bahwa Meskipun Dinas telah melaksanakan pelayanan secara patuh, pelaksanaan kebijakan IKD di Kota Kendari masih menghadapi sejumlah hambatan yang bersumber dari masyarakat sebagai penerima layanan. Hambatan pertama adalah rendahnya pengetahuan masyarakat tentang keberadaan dan manfaat layanan IKD, yang disebabkan oleh belum meratanya kegiatan sosialisasi. Kedua, rendahnya minat masyarakat untuk mengaktivasi IKD karena belum dirasakannya manfaat langsung dari layanan tersebut dalam aktivitas administrasi sehari-hari. Ketiga, masih rendahnya literasi digital teknis masyarakat, khususnya dalam mengoperasikan aplikasi IKD secara mandiri, seperti mengunduh, menginstall, hingga mengakses aplikasi tersebut, sehingga menyebabkan ketergantungan yang tinggi terhadap bantuan petugas pelayanan saat proses aktivasi dilakukan.

IV. KESIMPULAN

Peneliti menyimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari telah menunjukkan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik dalam pelaksanaan kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Kepatuhan ini tercermin melalui pelaksanaan layanan yang sesuai dengan dimensi standar kepatuhan pelayanan publik menurut Ombudsman Republik Indonesia, yang meliputi dimensi input, proses, output, dan pengelolaan pengaduan. Dinas telah menyediakan tenaga pelaksana dan sarana prasarana yang memadai, melaksanakan proses pelayanan sesuai prosedur, memberikan hasil layanan yang sesuai dengan standar waktu dan mutu, serta membuka ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan mendapatkan tanggapan yang cepat dan solutif. Dengan demikian, pelaksanaan kebijakan IKD di Kota Kendari telah dijalankan secara patuh.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu, adanya keterbatasan informasi dalam meneliti dan keterbatasan waktu yang dimiliki peneliti selama proses penelitian dilaksanakan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Peneliti menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu peneliti menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan kepatuhan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap kebijakan IKD untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendari dan jajarannya serta seluruh pihak yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Amelia, M., Kurniansyah, D., & Azijah, D. N. (2024). E-READINESS DALAM PENERAPAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KABUPATEN KARAWANG. *Oderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 10(3), 624–635. <https://doi.org/10.25157/moderat.v10i3.3922>
- Anggraeni, R., & Alijoyo, F. A. (2025). *The Effect of Technology Awareness and Government Support on the Acceptance of Identitas Kependudukan Digital Apps in Sumedang Using TAM Framework*. 4(1). <https://doi.org/10.58344/jws.v4i1.1271>
- Danim, S. (2002). *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Pustaka Setia.
- Dimas, S., & Sobri. (2023). *Evaluasi Program Kepatuhan Penilaian Standar Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Sumatera Selatan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang*. <http://repository.unsri.ac.id/id/eprint/96094>
- Dukcapil Sultra. (2024). IKD akan menggantikan peran E-KTP pada 2024. *Dukcapil Sultra*. <https://sultra.bpk.go.id/dukcapil-sultra-ikd-akan-menggantikan-peran-e-ktp-pada-2024/>
- Hutasoit, I. (2017). Pengantar Ilmu Kependudukan. In *Alfabeta* (p. 194). Alfabeta. http://eprints.ipdn.ac.id/5508/21/buku_imelda.pdf
- Nastasya, M., Yuliani, F., & As, H. (2023). Pelaksanaan Digital Governance Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Pekanbaru. *Jurnal JAPS*, 6(1), 16–28. <https://doi.org/10.46730/japs.v6i1.221>
- Salopah, Purnamasari, I., & Ramdani, F. T. (2024). Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Karimah Tauhid*, 3(4), 4761–4775. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i4.12926>
- 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>
- Setyawan, Y. F., & Rudita, L. (2024). *Performance Evaluation of the Digital Population Identity Application Services*. 15(3), 301–307. <https://ijae-unri.ejournal.unri.ac.id/index.php/jkp-unri/article/view/631>
- Sihombing, S., Panjaitan, M., Pasaribu, J., & Rajagukguk, J. (2025). Analisis Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Berdasarkan Permendagri No 72 Tahun 2022 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi). *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, 10(3), 67–68. <https://doi.org/10.56015/gjikplp.v11i3.381>
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif). *Metode Penelitian Kualitatif*, 1–274. <http://belajarsikologi.com/metode-penelitian-kualitatif/>

- Syafa Armia Zafira, & Oktarizka Reviandani. (2024). Implementasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(6), 3007–3014. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i6.2099>
- Wahyuni, Y., Alam, A. P., & Heryanto, Y. (2024). Digital Transformation: Optimizing Digital Population Identity Activation Services (IKD) in Kuningan Regency. *Indonesian Journal of Advanced Research*, 3(7), 975–986. <https://doi.org/10.55927/ijar.v3i7.10215>

