PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KOTA BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT

Salsa Syifa Nabilla
NPP. 33.0410
Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Email: nsalsasyifa@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Dra. Galtiningsih, MT.
Email: gatiningsih@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement: *This study is motivated by the digital transformation of population administration services through the implementation of Digital Population Identity (IKD) as an innovation of the electronic identity card. In Bandung City, IKD has been implemented through socialization and activation programs for the community. However, public acceptance of IKD has not been evenly distributed, as differences remain in people's understanding, experience, and ability to use digital population administration services.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze public perception of Digital Population Identity in Bandung City, West Java Province.* ***Method:*** *This research uses a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through interviews, observation, and documentation, with informants selected using purposive sampling and snowball sampling techniques. Data analysis was conducted using NVivo software through transcription, coding, theme categorization, and conclusion drawing based on the Technology Acceptance Model (TAM), particularly the dimensions of perceived usefulness and perceived ease of use.* ***Result:*** *The findings show that public perception of IKD tends to be positive in terms of perceived usefulness, as IKD is considered capable of facilitating access to population identity, improving service efficiency, and reducing dependence on physical documents. However, in terms of perceived ease of use, public acceptance has not been fully even, as some people still need adjustment in understanding and using the IKD application.* ***Conclusion:*** *Therefore, it can be concluded that IKD is perceived as a beneficial innovation in population administration services, although its acceptance is still strongly influenced by the ease with which the public can access, understand, and use the digital service.*

Keywords: *Digital Population Identity, Digital Public Service, Population Administration, Public Perception, Technology Acceptance Model.*

ABSTRAK

Permasalahan: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai inovasi dari KTP elektronik. Di Kota Bandung, pelaksanaan IKD telah dilakukan melalui kegiatan sosialisasi dan aktivasi kepada masyarakat. Namun, penerimaan masyarakat terhadap IKD belum sepenuhnya merata karena masih terdapat perbedaan pemahaman, pengalaman, dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan kependudukan berbasis digital. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap Identitas Kependudukan Digital di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode

deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Analisis data dilakukan dengan bantuan aplikasi NVivo melalui proses transkripsi, pengkodean, pengelompokan tema, dan penarikan kesimpulan berdasarkan teori Technology Acceptance Model (TAM), khususnya dimensi persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap IKD cenderung positif pada dimensi kegunaan karena IKD dinilai dapat mempermudah akses identitas kependudukan, meningkatkan efisiensi pelayanan, dan mengurangi ketergantungan terhadap dokumen fisik. Namun, pada dimensi kemudahan penggunaan, penerimaan masyarakat belum sepenuhnya merata karena sebagian masyarakat masih membutuhkan penyesuaian dalam memahami dan menggunakan aplikasi IKD. **Kesimpulan:** Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa IKD telah dipersepsikan sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang bermanfaat, tetapi penerimaannya masih sangat dipengaruhi oleh kemudahan masyarakat dalam mengakses, memahami, dan menggunakan layanan digital tersebut.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan, Identitas Kependudukan Digital, Pelayanan Publik Digital, Persepsi Masyarakat, Technology Acceptance Model.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan menjadi agenda penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah menghadirkan layanan yang lebih cepat, efisien, transparan, dan mudah diakses masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya berarti perubahan dari sistem manual menuju sistem elektronik, tetapi juga menjadi bagian dari upaya membangun tata kelola pemerintahan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa layanan digital pemerintahan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, memperkuat transparansi, dan memperluas akses masyarakat apabila didukung oleh sistem yang mudah digunakan serta dipercaya pengguna (Ilieva et al., 2024; Méndez-Rivera et al., 2023; Oztaskin et al., 2024). Dalam konteks tersebut, penerimaan masyarakat menjadi aspek penting karena keberhasilan inovasi digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi, tetapi juga oleh persepsi, kepercayaan, dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan layanan tersebut (Balaskas et al., 2022).

Salah satu bentuk transformasi digital dalam pelayanan publik di Indonesia adalah penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD). IKD merupakan inovasi administrasi kependudukan yang mengubah identitas penduduk dari bentuk fisik menjadi digital sehingga dapat diakses melalui perangkat elektronik. Kehadiran identitas digital menjadi penting karena administrasi kependudukan merupakan dasar bagi berbagai layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, perbankan, bantuan sosial, dan layanan pemerintahan lainnya. Kajian mengenai sistem identitas digital menunjukkan bahwa keberhasilannya tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada tata kelola yang bertanggung jawab, perlindungan data pribadi, partisipasi masyarakat, dan kepercayaan publik terhadap sistem yang digunakan (Anand & Brass, 2021; Beduschi, 2021). Dalam konteks Indonesia, IKD dipandang sebagai inovasi pelayanan publik yang berpotensi mempermudah akses layanan administrasi kependudukan, mempercepat verifikasi data, dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik (Amalia & Hartono, 2024; Zulmawati & Mubarak, 2025).

Namun demikian, penerapan layanan digital pemerintahan tidak selalu berjalan seiring dengan tingkat penerimaan masyarakat. Suatu inovasi akan lebih mudah diterima apabila dipandang bermanfaat, mudah digunakan, relevan dengan kebutuhan, serta tidak menimbulkan risiko yang berlebihan. Oleh karena itu, Technology Acceptance Model (TAM) banyak digunakan dalam penelitian layanan digital pemerintahan karena mampu menjelaskan penerimaan teknologi melalui

dua dimensi utama, yaitu persepsi kegunaan atau perceived usefulness dan persepsi kemudahan penggunaan atau perceived ease of use. Penelitian Nguyen et al. (2024) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan berperan penting dalam mendorong adopsi layanan e-government. Temuan serupa juga ditunjukkan oleh Anityasari et al. (2024) dalam konteks layanan administrasi kependudukan digital di Indonesia, bahwa penerimaan pengguna terhadap layanan e-government dipengaruhi oleh persepsi terhadap manfaat, kemudahan, risiko, dan kepercayaan. Selain itu, literasi digital dan kepercayaan masyarakat turut memengaruhi persepsi terhadap layanan digital pemerintahan (AbdulKareem & Oladimeji, 2024; Li, 2021).

Beberapa penelitian terdahulu mengenai IKD juga menunjukkan bahwa penerimaan masyarakat masih dipengaruhi oleh aspek kegunaan dan kemudahan penggunaan. Kartika et al. (2024) menemukan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap niat masyarakat menggunakan IKD di Kota Magelang. Aulia Rachman dan Indriyanti (2024) juga menemukan bahwa penerimaan pengguna terhadap IKD berbasis mobile di Surabaya menunjukkan respons yang cukup baik, meskipun masih terdapat faktor lain di luar model yang memengaruhi penerimaan masyarakat. Sementara itu, Riyoldi et al. (2025) menekankan bahwa penerimaan masyarakat terhadap kebijakan IKD berkaitan dengan kesadaran, pengalaman pengguna, kemudahan akses, kondisi pendukung, serta kekhawatiran terhadap keamanan data. Penelitian Yulianti et al. (2025) di Kabupaten Garut juga menunjukkan bahwa penerimaan IKD perlu dilihat melalui konstruk perceived usefulness, perceived ease of use, attitude toward using, behavioral intention to use, dan actual system usage. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa penerimaan IKD tidak hanya bergantung pada ketersediaan aplikasi, tetapi juga pada pemahaman masyarakat terhadap manfaat, kemudahan, dan relevansi aplikasi dalam kehidupan sehari-hari.

Kota Bandung sebagai salah satu kota besar di Provinsi Jawa Barat turut melaksanakan penerapan IKD melalui kegiatan sosialisasi dan aktivasi kepada masyarakat. Akan tetapi, implementasi IKD di Kota Bandung masih menunjukkan tantangan dalam pemerataan penerimaan masyarakat. Berdasarkan data dalam skripsi, jumlah masyarakat yang telah melakukan aktivasi IKD di Kota Bandung tahun 2025 baru mencapai 105.257 jiwa dari total 1.929.091 jiwa yang telah melakukan rekam dinamis, atau sekitar 5,46%. Capaian tersebut menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan IKD di Kota Bandung masih rendah dan mayoritas masyarakat belum sepenuhnya beralih pada penggunaan identitas digital. Kondisi ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara kebijakan digitalisasi administrasi kependudukan dengan penerimaan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Rendahnya capaian aktivasi IKD tidak dapat dilepaskan dari persepsi masyarakat terhadap aplikasi tersebut. Implementasi IKD di Kota Bandung memang telah dilakukan melalui sosialisasi dan aktivasi, tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat beragam persepsi, mulai dari masyarakat yang telah memahami manfaat IKD hingga masyarakat yang belum mengetahui dan belum mampu menggunakannya secara optimal. Hal ini menunjukkan bahwa adopsi IKD belum merata di seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) dengan fokus pada dua dimensi utama, yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Melalui pendekatan tersebut, persepsi masyarakat menjadi titik penting untuk melihat sejauh mana IKD diterima sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai persepsi masyarakat terhadap Identitas Kependudukan Digital di Kota Bandung penting dilakukan. Penelitian ini berangkat dari fenomena rendahnya aktivasi IKD dan adanya variasi pemahaman masyarakat terhadap manfaat serta kemudahan penggunaan aplikasi. Secara akademik, penelitian ini memperkaya kajian mengenai penerimaan teknologi dalam pelayanan publik, khususnya pada bidang administrasi kependudukan. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam memahami persepsi masyarakat sebagai dasar peningkatan kualitas implementasi IKD. Oleh karena itu, fokus utama penelitian ini diarahkan pada analisis persepsi masyarakat terhadap IKD melalui dimensi kegunaan dan kemudahan penggunaan, sehingga pembahasan tidak melebar pada faktor pendukung, faktor penghambat, maupun upaya kelembagaan secara terpisah.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Penelitian mengenai digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan, khususnya Identitas Kependudukan Digital (IKD), telah banyak dilakukan dalam beberapa tahun terakhir. Sebagian penelitian membahas IKD dari sisi implementasi kebijakan dan inovasi pelayanan publik. Penelitian (Sasongko, 2023) mengkaji implementasi IKD di Kabupaten Bandung dengan menekankan kesiapan pemerintah dan masyarakat melalui aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian (Tukan & Rahmadanita, 2023) membahas implementasi kebijakan IKD di Kabupaten Lembata dengan fokus pada pencapaian target, komunikasi kebijakan, sumber daya manusia, serta struktur pelaksana kebijakan. Sementara itu, penelitian (Komariah & Rahmadanita, 2025) di Kota Jambi menunjukkan bahwa keberhasilan IKD tidak hanya ditentukan oleh aspek regulatif dan teknologi, tetapi juga oleh kapasitas kelembagaan, infrastruktur digital, literasi masyarakat, dan partisipasi publik. Namun, penelitian-penelitian tersebut masih lebih menekankan aspek implementasi kebijakan dari sisi kelembagaan, sehingga belum secara mendalam menempatkan persepsi masyarakat sebagai objek utama kajian.

Kajian lain mengenai IKD juga banyak diarahkan pada efektivitas program dan optimalisasi aktivasi. Penelitian (Nurrahman et al., 2025) di Kabupaten Ciamis menunjukkan bahwa program IKD telah didukung oleh sosialisasi, layanan jemput bola, dan pemantauan program, tetapi masih menghadapi keterbatasan anggaran, infrastruktur jaringan, serta kesenjangan digital masyarakat. Penelitian (Fatih et al., 2025) di Kabupaten Aceh Selatan menemukan bahwa rendahnya aktivasi IKD dipengaruhi oleh rendahnya pengetahuan masyarakat, keterbatasan jaringan internet, keterbatasan penggunaan gawai, serta belum maksimalnya pemanfaatan IKD dalam berbagai layanan. Penelitian (Madaul et al., 2025) di Kabupaten Bandung Barat juga menunjukkan adanya kesenjangan antara target pemerintah dan realisasi aktivasi masyarakat. Temuan-temuan tersebut penting dalam menjelaskan kendala implementasi IKD, tetapi belum secara khusus membahas bagaimana masyarakat memahami, menilai, dan menerima IKD sebagai layanan digital.

Penelitian yang memiliki kedekatan lokus dengan penelitian ini adalah penelitian (Rahmadanita, 2024) mengenai efektivitas implementasi Digital Population Identity di Kota Bandung. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa implementasi IKD di Kota Bandung telah menjangkau aparatur sipil negara, pelajar, mahasiswa, dan masyarakat umum melalui sosialisasi daring maupun luring. Namun, fokus kajiannya masih terletak pada efektivitas program, pencapaian target, dan pelaksanaan sosialisasi oleh pemerintah daerah. Dengan demikian, masih terdapat ruang kajian yang belum dibahas secara spesifik, yaitu persepsi masyarakat Kota Bandung terhadap IKD sebagai pengguna layanan. Padahal, keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh efektivitas program dari sisi pemerintah, tetapi juga oleh penerimaan masyarakat terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan teknologi tersebut.

Di sisi lain, penelitian mengenai penerimaan IKD dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) telah dilakukan di beberapa daerah. Penelitian (Kartika et al., 2024) di Kota Magelang menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap niat masyarakat menggunakan IKD. Penelitian (Aulia Rachman & Indriyanti, 2024) di Surabaya menemukan bahwa penerimaan masyarakat terhadap aplikasi IKD berbasis mobile berada pada kategori cukup baik, meskipun masih terdapat variabel lain di luar model yang turut memengaruhi penerimaan pengguna. Penelitian (Yulianti et al., 2025) di Kabupaten Garut juga menunjukkan bahwa penerimaan IKD dapat dilihat melalui konstruk perceived ease of use, perceived usefulness, attitude toward using, behavioral intention to use, dan actual system usage. Namun, sebagian besar penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei dan pengolahan data statistik, sehingga belum menggambarkan secara mendalam pengalaman, pemahaman, dan sikap masyarakat terhadap IKD dalam konteks sosial yang lebih luas.

Kajian penerimaan teknologi dalam pelayanan publik menunjukkan bahwa persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan merupakan faktor penting dalam mendorong adopsi layanan digital. Penelitian (Anityasari et al., 2024) menunjukkan bahwa model TAM dapat digunakan untuk memahami penerimaan pengguna terhadap layanan administrasi kependudukan berbasis e-government, tetapi tetap perlu memperhatikan konteks lokal dan karakteristik pengguna. Penelitian

(Nguyen et al., 2024) menegaskan bahwa perceived usefulness dan perceived ease of use berperan penting dalam membentuk kepuasan serta adopsi layanan e-government. Penelitian (Zubir & Abdul Latip, 2024) menemukan bahwa perceived usefulness, perceived ease of use, dan tekanan sosial memengaruhi niat masyarakat menggunakan layanan e-government. Selain itu, penelitian (Anand & Brass, 2021) menekankan bahwa sistem identitas digital perlu dikembangkan secara inklusif, bertanggung jawab, dan berpusat pada pengguna agar mampu membangun kepercayaan publik.

Berdasarkan kondisi tersebut, kesenjangan penelitian ini terletak pada masih terbatasnya kajian yang secara khusus menganalisis persepsi masyarakat terhadap Identitas Kependudukan Digital di Kota Bandung dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM), terutama pada dimensi persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Penelitian terdahulu sebagian besar masih berfokus pada implementasi kebijakan, efektivitas program, optimalisasi aktivasi, atau penerimaan teknologi secara kuantitatif di daerah lain. Sementara itu, Kota Bandung memiliki karakteristik sebagai kota besar dengan tingkat digitalisasi pelayanan publik yang cukup berkembang, tetapi capaian aktivasi IKD belum menunjukkan penerimaan yang merata di seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada persepsi masyarakat Kota Bandung terhadap kegunaan, kemudahan penggunaan, dan penerimaan IKD sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan digital.

1.3 Urgensi Penelitian

Penelitian mengenai persepsi masyarakat terhadap Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bandung penting dilakukan dalam konteks transformasi pelayanan publik berbasis digital. IKD merupakan inovasi administrasi kependudukan yang diarahkan untuk mempermudah akses dokumen kependudukan, meningkatkan efisiensi pelayanan, dan mengurangi ketergantungan terhadap dokumen fisik. Namun, keberhasilan penerapan IKD tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi dan regulasi, tetapi juga oleh pemahaman, penerimaan, dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut. Penelitian (Rahmadanita, 2024) menunjukkan bahwa penerapan IKD di Kota Bandung sudah berjalan cukup efektif, tetapi belum sepenuhnya memenuhi target nasional karena masih terdapat kendala dalam sosialisasi dan capaian aktivasi. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat perlu dikaji lebih mendalam agar digitalisasi administrasi kependudukan tidak hanya berhenti pada tahap implementasi program, tetapi benar-benar diterima dan digunakan oleh masyarakat.

Secara akademik, penelitian ini penting untuk memperkaya kajian penerimaan teknologi dalam pelayanan publik, khususnya administrasi kependudukan. Beberapa penelitian terdahulu lebih banyak membahas IKD dari sisi implementasi kebijakan, efektivitas program, dan capaian aktivasi, seperti penelitian (Sasongko, 2023), (Tukan & Rahmadanita, 2023), serta (Komariah & Rahmadanita, 2025). Sementara itu, penelitian ini menempatkan masyarakat sebagai fokus utama melalui pendekatan Technology Acceptance Model (TAM), terutama pada dimensi persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Pendekatan ini relevan karena penerimaan teknologi digital sangat dipengaruhi oleh penilaian pengguna terhadap manfaat dan kemudahan sistem. Penelitian (Nguyen et al., 2024) dan (Zubir & Abdul Latip, 2024) juga menegaskan bahwa perceived usefulness dan perceived ease of use merupakan faktor penting dalam mendorong adopsi layanan e-government.

Dari sisi empiris, urgensi penelitian ini terletak pada masih rendahnya pemanfaatan IKD di Kota Bandung dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang memenuhi syarat aktivasi. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan digitalisasi administrasi kependudukan dengan penerimaan masyarakat sebagai pengguna layanan. Apabila persepsi masyarakat tidak dikaji secara mendalam, pemerintah daerah berpotensi hanya berfokus pada peningkatan angka aktivasi tanpa memahami alasan masyarakat menerima, ragu, atau belum menggunakan IKD secara optimal. Penelitian (Nurrahman et al., 2025) menunjukkan bahwa efektivitas program IKD masih menghadapi tantangan berupa kesenjangan digital masyarakat dan kebutuhan penguatan infrastruktur jaringan. Oleh karena itu, kajian mengenai persepsi masyarakat penting untuk memahami hambatan penerimaan teknologi dari sudut pandang pengguna.

Secara praktis, penelitian ini relevan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas penerapan IKD. Hasil penelitian dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun strategi sosialisasi, pendampingan, dan perbaikan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penelitian (Anand & Brass, 2021) menegaskan bahwa sistem identitas digital perlu dibangun secara bertanggung jawab, inklusif, dan berorientasi pada kepercayaan publik. Dengan demikian, penelitian ini memiliki urgensi akademik dan praktis dalam mendukung pengembangan pelayanan administrasi kependudukan digital yang tidak hanya berbasis pada target program pemerintah, tetapi juga pada kebutuhan, kemampuan, dan penerimaan masyarakat.

1.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh berbagai penelitian terdahulu yang membahas Identitas Kependudukan Digital (IKD), digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan, serta penerimaan masyarakat terhadap layanan publik berbasis teknologi. Secara umum, penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan IKD tidak hanya bergantung pada regulasi dan kesiapan pemerintah, tetapi juga pada persepsi, literasi digital, rasa aman, dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penelitian (Sasongko, 2023) mengkaji implementasi IKD di Kabupaten Bandung dengan menekankan pentingnya kesiapan pemerintah dan masyarakat melalui aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, serta struktur birokrasi. Selanjutnya, (Tukan & Rahmadanita, 2023) meneliti implementasi kebijakan IKD di Kabupaten Lembata dan menemukan bahwa pelaksanaannya masih menghadapi kendala pada komunikasi, sumber daya manusia, dan pencapaian target aktivasi. Kedua penelitian tersebut relevan karena sama-sama membahas IKD sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan, tetapi masih berfokus pada implementasi kebijakan, sedangkan penelitian ini menelaah persepsi masyarakat terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan IKD.

Penelitian (Rahmadanita, 2024) mengenai efektivitas implementasi Digital Population Identity di Kota Bandung menjadi salah satu penelitian yang paling relevan karena memiliki lokus yang sama. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa implementasi IKD di Kota Bandung telah dilakukan melalui sosialisasi dan aktivasi kepada aparatur sipil negara, pelajar, mahasiswa, dan masyarakat umum. Namun, kajiannya masih menekankan efektivitas program, capaian aktivasi, dan strategi pelaksanaan oleh pemerintah daerah. Oleh karena itu, penelitian ini melengkapi kajian tersebut dengan menempatkan masyarakat sebagai fokus utama dalam memahami manfaat, kemudahan, dan penerimaan terhadap IKD.

Penelitian (Komariah & Rahmadanita, 2025) tentang implementasi kebijakan IKD di Kota Jambi menunjukkan adanya kesenjangan antara target nasional dan realisasi implementasi IKD di daerah. Keberhasilan IKD dipengaruhi oleh komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, struktur birokrasi, serta partisipasi masyarakat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan IKD tidak cukup hanya dilihat dari ketersediaan aplikasi, tetapi juga dari kesiapan pemerintah dan masyarakat dalam menerima perubahan pelayanan. Perbedaannya, penelitian Komariah dan Rahmadanita berfokus pada implementasi kebijakan, sedangkan penelitian ini berfokus pada persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penelitian (Nurrahman et al., 2025) mengenai efektivitas program IKD di Kabupaten Ciamis menunjukkan bahwa pelaksanaan IKD telah didukung oleh sosialisasi, pelayanan jemput bola, dan pemantauan program, tetapi masih menghadapi keterbatasan anggaran, kendala jaringan internet, serta kesenjangan digital masyarakat. Penelitian (Fatih et al., 2025) mengenai optimasi aktivasi IKD di Kabupaten Aceh Selatan juga menemukan bahwa rendahnya capaian aktivasi dipengaruhi oleh

rendahnya pengetahuan masyarakat, keterbatasan jaringan internet, keterbatasan penggunaan gawai, dan belum maksimalnya pemanfaatan IKD dalam berbagai layanan. Kedua penelitian tersebut relevan karena sama-sama menunjukkan pentingnya literasi digital, kemudahan akses, dan penerimaan masyarakat, tetapi penelitian ini tidak diarahkan pada efektivitas atau strategi optimasi aktivasi, melainkan pada analisis persepsi masyarakat terhadap IKD.

Dalam kajian penerimaan teknologi, penelitian (Kartika et al., 2024) di Kota Magelang menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) dan menunjukkan bahwa perceived ease of use, perceived usefulness, serta behavioral intention to use berpengaruh terhadap penerimaan masyarakat terhadap IKD. Penelitian (Aulia Rachman & Indriyanti, 2024) juga menggunakan TAM untuk menganalisis penerimaan pengguna aplikasi IKD berbasis mobile dan menemukan bahwa penerimaan pengguna penting dikaji karena IKD masih tergolong aplikasi baru yang belum sepenuhnya diterima masyarakat. Kedua penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian ini karena sama-sama menggunakan perspektif penerimaan teknologi, tetapi keduanya lebih menekankan pengukuran penerimaan secara kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

Selanjutnya, (Yulianti et al., 2025) mengkaji model penerimaan teknologi dalam layanan kependudukan melalui studi empiris implementasi IKD di Kabupaten Garut. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan TAM dengan konstruk perceived ease of use, perceived usefulness, attitude toward using, behavioral intention to use, dan actual system usage. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan IKD dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, sikap pengguna, serta niat untuk menggunakan. Penelitian tersebut memperkuat pentingnya pendekatan TAM dalam memahami penerimaan masyarakat terhadap layanan kependudukan digital.

Penelitian lain oleh (Astuti & Ramadhan, 2024) menganalisis faktor penerimaan penggunaan aplikasi IKD Ditjen Dukcapil Kemendagri di masyarakat dengan metode Technology, Personal, and Environment (TPE). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, dukungan sosial, dan kondisi lingkungan berperan dalam meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap aplikasi IKD. Temuan tersebut memberikan sudut pandang bahwa penerimaan IKD tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh faktor individu dan lingkungan sosial.

Dalam konteks internasional, (Nguyen et al., 2024) mengkaji adopsi layanan e-government di Vietnam dengan menekankan peran perceived usefulness, perceived ease of use, kepercayaan, dan keterlibatan media sosial. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kegunaan dan kemudahan penggunaan merupakan unsur penting dalam mendorong kepuasan dan adopsi layanan e-government. Selanjutnya, (Zubir & Abdul Latip, 2024) menemukan bahwa perceived usefulness, perceived ease of use, dan tekanan sosial berpengaruh terhadap niat masyarakat menggunakan layanan e-government. Kedua penelitian tersebut memperkuat bahwa penerimaan layanan digital pemerintahan sangat dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap manfaat, kemudahan, dan kepercayaan terhadap sistem.

Secara umum, penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian tentang IKD telah banyak membahas implementasi kebijakan, efektivitas program, pencapaian target aktivasi, optimalisasi aktivasi, serta penerimaan teknologi secara kuantitatif. Namun, kajian yang secara khusus membahas persepsi masyarakat terhadap IKD di Kota Bandung dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan dimensi utama Technology Acceptance Model, yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan, masih perlu dikembangkan. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya melengkapi penelitian terdahulu dengan memberikan pemahaman yang lebih kontekstual mengenai bagaimana

masyarakat Kota Bandung memandang manfaat, kemudahan, dan penerimaan terhadap IKD sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan digital.

1.5 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang membedakannya dari penelitian terdahulu, terutama dari segi objek, pendekatan, dan fokus kajian. Dari sisi objek, penelitian ini secara spesifik membahas persepsi masyarakat terhadap Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bandung, sehingga memiliki karakteristik yang berbeda karena Kota Bandung merupakan salah satu kota besar dengan tingkat digitalisasi pelayanan publik yang berkembang, tetapi capaian aktivasi IKD masih belum sepenuhnya merata di masyarakat. Dari sisi pendekatan, penelitian ini menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) dengan menitikberatkan pada dua dimensi utama, yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan, sehingga penelitian tidak hanya melihat IKD sebagai kebijakan atau program pemerintah, tetapi juga sebagai teknologi pelayanan publik yang penerimaannya sangat dipengaruhi oleh pengalaman dan penilaian masyarakat sebagai pengguna. Kebaruan tersebut berbeda dengan penelitian (Sasongko, 2023) yang lebih menekankan implementasi IKD dari aspek kesiapan pemerintah dan masyarakat di Kabupaten Bandung, penelitian (Tukan & Rahmadanita, 2023) yang berfokus pada implementasi kebijakan IKD di Kabupaten Lembata, serta penelitian (Komariah & Rahmadanita, 2025) yang menelaah implementasi kebijakan IKD di Kota Jambi dari sisi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian ini juga melengkapi penelitian (Rahmadanita, 2024) yang telah mengkaji efektivitas implementasi IKD di Kota Bandung, tetapi belum secara khusus memusatkan analisis pada persepsi masyarakat melalui dimensi kegunaan dan kemudahan penggunaan. Selain itu, penelitian ini berbeda dengan penelitian (Nurrahman et al., 2025) dan (Fatih et al., 2025) yang lebih menekankan efektivitas program serta optimasi aktivasi IKD. Dengan demikian, kebaruan ilmiah penelitian ini terletak pada upaya menempatkan masyarakat sebagai pusat analisis dalam penerimaan IKD, sehingga hasil penelitian diharapkan mampu memberikan perspektif yang lebih kontekstual mengenai bagaimana masyarakat Kota Bandung menilai manfaat, kemudahan, dan penerimaan terhadap IKD sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan digital.

1.6 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat terhadap Identitas Kependudukan Digital di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Metode deskriptif kualitatif digunakan karena penelitian ini berupaya menggambarkan dan menjelaskan secara mendalam persepsi masyarakat terhadap Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bandung berdasarkan fakta empiris yang ditemukan di lapangan. Pendekatan induktif dipilih karena proses analisis dilakukan dengan menarik pemahaman dari data khusus berupa hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian disusun menjadi kesimpulan umum mengenai penerimaan masyarakat terhadap IKD. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2024). Dalam konteks penelitian pemerintahan, penelitian perlu disusun secara teoritik, legalistik, empirik, dan inovatif agar mampu menjelaskan fenomena pemerintahan secara sistematis (Simangunsong, 2017). Oleh karena itu, metode ini dinilai tepat karena penelitian tidak diarahkan untuk mengukur hubungan antarvariabel

secara statistik, tetapi untuk memahami persepsi masyarakat terhadap IKD melalui dimensi kegunaan dan kemudahan penggunaan.

Konsep penelitian ini menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) sebagai dasar analisis penerimaan masyarakat terhadap teknologi. TAM digunakan karena sesuai untuk menjelaskan bagaimana masyarakat menerima suatu sistem berbasis teknologi melalui dua dimensi utama, yaitu persepsi kegunaan atau *perceived usefulness* dan persepsi kemudahan penggunaan atau *perceived ease of use* (Wicaksono, 2022). Dalam penelitian ini, dimensi persepsi kegunaan digunakan untuk melihat sejauh mana masyarakat menilai IKD bermanfaat dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan, sedangkan dimensi persepsi kemudahan penggunaan digunakan untuk melihat sejauh mana masyarakat merasa mudah dalam mempelajari, mengakses, dan menggunakan aplikasi IKD. Dengan demikian, fokus penelitian diarahkan pada persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan, bukan pada pembahasan faktor penghambat, faktor pendukung, maupun upaya kelembagaan secara terpisah.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung di lapangan, sedangkan data sekunder diperoleh melalui dokumen resmi yang berkaitan dengan pelaksanaan IKD di Kota Bandung. Data primer dikumpulkan dari unsur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung serta masyarakat Kota Bandung yang berkaitan langsung dengan penggunaan IKD. Sementara itu, data sekunder meliputi data wajib KTP elektronik, data capaian aktivasi IKD, profil Kota Bandung, profil dan struktur organisasi Disdukcapil Kota Bandung, rencana kerja Disdukcapil Kota Bandung, serta dokumen peraturan perundang-undangan yang relevan dengan penyelenggaraan administrasi kependudukan digital.

Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. *Purposive sampling* digunakan untuk memilih informan dari unsur Disdukcapil Kota Bandung yang memiliki kewenangan, pengetahuan, dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan IKD. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, karena memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan kebijakan pelaksanaan IKD. Informan pendukung dari unsur pemerintah meliputi Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi

Kependudukan, serta pelaksana atau petugas aktivasi IKD. Sementara itu, informan utama dari unsur masyarakat adalah masyarakat Kota Bandung yang sudah melakukan aktivasi IKD dan masyarakat yang belum melakukan aktivasi IKD. Pemilihan informan masyarakat dilakukan dengan *snowball sampling* agar penulis memperoleh gambaran persepsi yang lebih luas, baik dari masyarakat yang telah menggunakan IKD maupun masyarakat yang belum menggunakannya.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan kepada informan yang telah ditentukan untuk memperoleh informasi mengenai pemahaman, pengalaman, dan penilaian masyarakat terhadap IKD. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelayanan dan aktivasi IKD, termasuk alur pelayanan, ketersediaan fasilitas pendukung, penggunaan teknologi, serta interaksi antara petugas dan masyarakat. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa regulasi, data capaian aktivasi IKD, profil wilayah, struktur organisasi, serta dokumen resmi lain yang berkaitan dengan pelaksanaan IKD di Kota Bandung. Dalam penelitian kualitatif, penulis berperan sebagai instrumen utama, sedangkan alat bantu yang digunakan meliputi pedoman wawancara, catatan lapangan, kamera, dan smartphone (Moleong, 2019).

Analisis data dilakukan dengan bantuan aplikasi NVivo melalui proses transkripsi data, pengimporan data, pengkodean atau coding, pengelompokan data ke dalam tema, dan penarikan kesimpulan. Data hasil wawancara terlebih dahulu ditranskripsikan ke dalam bentuk teks, kemudian dimasukkan ke dalam NVivo untuk memudahkan proses pengorganisasian dan analisis data. Proses coding dilakukan dengan mengelompokkan kutipan-kutipan penting berdasarkan kesamaan makna, terutama yang berkaitan dengan dimensi persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Pengelompokan tema dalam penelitian ini mengacu pada prinsip analisis tematik, yaitu proses mengidentifikasi, mengorganisasi, dan menafsirkan pola makna yang muncul dari data kualitatif (Braun & Clarke, 2019). Penggunaan NVivo juga membantu peneliti menjaga keteraturan data, menelusuri keterkaitan antarkode, serta meningkatkan ketelitian dalam proses analisis kualitatif (Maher et al., 2018). Analisis kemudian dilanjutkan dengan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi sebagaimana tahapan analisis data kualitatif (Miles et al., 2014). Untuk menjaga keakuratan data, penulis membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga temuan yang diperoleh lebih dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat, dengan lokasi utama di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang berada di Jalan Ambon, Kelurahan Citarum, Kecamatan Bandung Wetan, Kota Bandung. Observasi dilakukan di ruang pelayanan Disdukcapil Kota Bandung untuk melihat langsung proses aktivasi IKD dan pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, wawancara juga dilakukan kepada masyarakat di beberapa wilayah Kota Bandung, baik di lingkungan tempat tinggal warga maupun di area publik seperti kantor kecamatan. Berdasarkan jadwal penelitian tahun akademik 2025/2026, pelaksanaan penelitian berlangsung dalam rangkaian kegiatan penyusunan proposal, pengumpulan data, bimbingan, penyusunan skripsi, hingga ujian skripsi pada periode 2025 sampai dengan 2026. Tahap pengumpulan data lapangan dilaksanakan pada Januari 2026, sebagaimana terlihat dari kegiatan observasi dan wawancara yang dilakukan pada tanggal 12, 15, 19, dan 23 Januari 2026. Dengan lokasi dan waktu tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan persepsi masyarakat Kota Bandung terhadap IKD secara aktual, kontekstual, dan sesuai dengan kondisi empiris di lapangan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini memaparkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai persepsi masyarakat terhadap Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bandung. Pembahasan diarahkan untuk menjawab tujuan utama penelitian, yaitu menganalisis bagaimana masyarakat memandang keberadaan IKD sebagai bentuk inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara kualitatif dengan bantuan aplikasi NVivo untuk mengelompokkan temuan berdasarkan tema-tema utama yang muncul di lapangan.

Analisis dalam penelitian ini menggunakan Technology Acceptance Model (TAM) dengan dua dimensi utama, yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan. Persepsi kegunaan digunakan untuk melihat sejauh mana masyarakat menilai IKD memberikan manfaat dalam pelayanan administrasi kependudukan, seperti meningkatkan efisiensi, mempercepat akses dokumen, serta mendukung kebutuhan identitas digital. Sementara itu, persepsi kemudahan penggunaan digunakan untuk melihat sejauh mana masyarakat merasa mudah dalam memahami, mengakses, dan menggunakan aplikasi IKD. Dengan demikian, pembahasan pada bagian ini tidak diarahkan pada faktor pendukung, faktor penghambat, maupun upaya kelembagaan secara terpisah, melainkan

difokuskan pada inti penelitian, yaitu persepsi masyarakat terhadap IKD berdasarkan dimensi dan indikator yang telah ditetapkan.

Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat Kota Bandung mulai memahami manfaat IKD sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan, terutama karena IKD dinilai dapat mempermudah akses terhadap dokumen kependudukan dan mendukung pelayanan yang lebih praktis. Namun, penerimaan masyarakat belum sepenuhnya merata karena masih terdapat perbedaan tingkat pemahaman, pengalaman penggunaan, literasi digital, serta kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan aplikasi. Oleh karena itu, pembahasan berikut disusun berdasarkan dua dimensi utama, yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan, agar dapat memberikan gambaran yang lebih sistematis mengenai penerimaan masyarakat terhadap IKD di Kota Bandung.

3.1 Gambaran Umum Hasil Penelitian

Untuk memperkuat pembahasan hasil penelitian, bagian ini terlebih dahulu menyajikan data capaian aktivasi IKD di Kota Bandung, matriks temuan berdasarkan dimensi Technology Acceptance Model (TAM), ringkasan persepsi masyarakat, serta gambaran hasil pengelompokan tema melalui NVivo. Penyajian data dalam bentuk tabel dan gambar dimaksudkan agar hasil penelitian tidak hanya dijelaskan secara naratif, tetapi juga dapat terlihat secara lebih sistematis berdasarkan data lapangan, dokumentasi, dan hasil analisis kualitatif.

Tabel 1. Capaian Aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Bandung Tahun 2025

No.	Uraian	Jumlah	Persentase
1.	Jumlah penduduk yang telah melakukan rekam dinamis	1.929.091 jiwa	100%
2.	Jumlah penduduk yang telah melakukan aktivasi IKD	105.257 jiwa	5,46%
3.	Jumlah penduduk yang belum melakukan aktivasi IKD	1.823.834 jiwa	94,54%

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2025.

Berdasarkan Tabel 1., jumlah masyarakat Kota Bandung yang telah melakukan aktivasi IKD pada tahun 2025 baru mencapai 105.257 jiwa dari 1.929.091 jiwa yang telah melakukan rekam dinamis, atau sebesar 5,46%. Sementara itu, sebanyak 1.823.834 jiwa atau 94,54% belum melakukan aktivasi IKD. Data tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan IKD di Kota Bandung masih tergolong rendah. Kondisi ini memperkuat pentingnya analisis persepsi masyarakat, karena rendahnya aktivasi tidak hanya dapat dipahami sebagai persoalan teknis atau administratif, tetapi juga berkaitan dengan sejauh mana masyarakat memahami manfaat, kemudahan, dan relevansi IKD dalam kehidupan sehari-hari.

Tabel 2. Matriks Dimensi, Indikator, Temuan, dan Interpretasi Penelitian

Dimensi TAM	Indikator	Temuan Lapangan	Interpretasi
Persepsi Kegunaan	Efektivitas teknologi	IKD dinilai dapat mempercepat akses terhadap identitas kependudukan dan mempermudah proses verifikasi data.	Masyarakat mulai melihat IKD sebagai inovasi yang dapat mendukung efektivitas pelayanan administrasi kependudukan.

Dimensi TAM	Indikator	Temuan Lapangan	Interpretasi
Persepsi Kegunaan	Keuntungan teknologi	IKD dianggap lebih praktis karena identitas dapat diakses melalui smartphone dan mengurangi ketergantungan pada KTP fisik.	Manfaat IKD mulai dipahami oleh masyarakat, terutama oleh pengguna yang terbiasa dengan layanan digital.
Persepsi Kegunaan	Keterkaitan teknologi dengan kebutuhan administrasi	IKD dipandang relevan dengan kebutuhan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik yang memerlukan identitas diri.	IKD memiliki nilai guna karena berkaitan langsung dengan kebutuhan administratif masyarakat.
Persepsi Kegunaan	Relevansi teknologi	IKD dianggap sesuai dengan perkembangan pelayanan publik berbasis digital, tetapi belum semua masyarakat memahami fungsinya secara utuh.	Relevansi IKD sudah terlihat, tetapi perlu diperkuat melalui sosialisasi dan integrasi layanan.
Persepsi Kemudahan Penggunaan	Kemudahan dipelajari	Sebagian masyarakat merasa IKD mudah dipelajari, terutama yang sudah terbiasa menggunakan smartphone.	Kemudahan penggunaan lebih dirasakan oleh masyarakat dengan literasi digital yang baik.
Persepsi Kemudahan Penggunaan	Kemudahan digunakan	Sebagian masyarakat masih membutuhkan bantuan petugas dalam proses aktivasi dan penggunaan aplikasi IKD.	Penerimaan IKD belum merata karena kemampuan digital masyarakat berbeda-beda.
Persepsi Kemudahan Penggunaan	Ketersediaan bantuan teknis	Petugas berperan penting dalam mendampingi masyarakat saat aktivasi dan menjelaskan fungsi aplikasi IKD.	Pendampingan teknis masih diperlukan agar masyarakat lebih percaya diri menggunakan IKD.
Persepsi Kemudahan Penggunaan	Ketersediaan akses dan perangkat	Kendala seperti jaringan internet, kepemilikan smartphone, dan pemahaman aplikasi masih memengaruhi penggunaan IKD.	Kemudahan penggunaan IKD dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, perangkat, dan literasi digital masyarakat.

Sumber: Hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi diolah penulis, 2026.

Berdasarkan Tabel 2, persepsi masyarakat terhadap IKD menunjukkan dua kecenderungan utama. Pertama, pada dimensi persepsi kegunaan, masyarakat cenderung menilai IKD sebagai inovasi yang bermanfaat karena dapat mempermudah akses identitas, mendukung efisiensi pelayanan, dan mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik. Kedua, pada dimensi persepsi kemudahan penggunaan, penerimaan masyarakat masih belum merata karena sebagian masyarakat masih membutuhkan pendampingan dalam memahami, mengakses, dan menggunakan aplikasi IKD. Dengan demikian, manfaat IKD sudah mulai dirasakan, tetapi kemudahan penggunaannya masih menjadi aspek yang perlu diperkuat.

Tabel 3. Ringkasan Persepsi Masyarakat terhadap IKD di Kota Bandung

Kategori Persepsi	Bentuk Persepsi Masyarakat	Makna Temuan
Positif	Masyarakat menilai IKD praktis, modern, dan memudahkan akses terhadap identitas kependudukan.	IKD mulai diterima sebagai inovasi yang bermanfaat dalam pelayanan administrasi kependudukan.
Cukup positif tetapi masih ragu	Masyarakat memahami manfaat IKD, tetapi belum sepenuhnya terbiasa menggunakan aplikasi.	Penerimaan masyarakat masih membutuhkan proses adaptasi dan edukasi.
Belum memahami	Sebagian masyarakat belum mengetahui fungsi IKD secara jelas atau belum memahami cara penggunaannya.	Sosialisasi perlu diperluas agar masyarakat tidak hanya melakukan aktivasi, tetapi juga memahami manfaat IKD.
Mengalami kendala penggunaan	Sebagian masyarakat menghadapi kendala perangkat, jaringan internet, atau kemampuan digital.	Kemudahan penggunaan IKD masih dipengaruhi oleh literasi digital dan kesiapan sarana pendukung.

Sumber: Hasil wawancara dan observasi diolah penulis, 2026.

Tabel 3. menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap IKD tidak bersifat tunggal. Sebagian masyarakat telah memandang IKD secara positif karena dianggap praktis dan sesuai dengan perkembangan pelayanan digital. Namun, masih terdapat masyarakat yang ragu, belum memahami fungsi IKD, atau mengalami kendala dalam penggunaannya. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan IKD tidak cukup diukur dari jumlah aktivasi, tetapi juga perlu dilihat dari tingkat pemahaman, kenyamanan, dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan aplikasi tersebut.

3.2 Persepsi Kegunaan *(perceived usefulness)*

Dimensi pertama dalam penelitian ini adalah persepsi kegunaan atau perceived usefulness. Persepsi kegunaan menggambarkan sejauh mana masyarakat menilai bahwa Identitas Kependudukan Digital (IKD) memberikan manfaat nyata dalam mendukung kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan. Dalam konteks penelitian ini, persepsi kegunaan tidak hanya dilihat dari keberadaan IKD sebagai aplikasi digital, tetapi juga dari sejauh mana aplikasi tersebut mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, memberikan keuntungan bagi masyarakat, membantu kebutuhan administratif, serta relevan dengan perkembangan pelayanan publik berbasis digital.

Berdasarkan hasil penelitian, masyarakat Kota Bandung pada umumnya mulai memiliki persepsi positif terhadap kegunaan IKD. Hal ini terlihat dari pandangan masyarakat yang menilai bahwa IKD dapat mempermudah akses terhadap identitas kependudukan tanpa harus selalu membawa KTP fisik. Melalui IKD, dokumen kependudukan dapat diakses melalui perangkat smartphone sehingga masyarakat merasa lebih praktis dalam menunjukkan identitas diri ketika membutuhkan layanan tertentu. Kondisi ini menunjukkan bahwa IKD dipahami sebagai inovasi yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang lebih cepat, mudah, dan fleksibel.

Pada indikator efektivitas teknologi, IKD dinilai mampu mendukung peningkatan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat menilai bahwa keberadaan IKD dapat mempercepat proses verifikasi identitas karena data kependudukan telah tersedia secara digital. Dengan demikian, proses pelayanan tidak lagi sepenuhnya bergantung pada dokumen fisik. Dalam beberapa layanan, seperti pelayanan administrasi, perbankan, pendidikan, kesehatan, dan layanan pemerintahan lainnya, IKD dipandang dapat membantu masyarakat dalam menunjukkan identitas secara lebih praktis. Hal ini menunjukkan bahwa IKD memiliki nilai guna dalam mendukung percepatan layanan publik, terutama ketika sistem layanan sudah mampu menerima identitas digital sebagai bagian dari proses verifikasi.

Pada indikator keuntungan teknologi, IKD memberikan manfaat berupa kemudahan akses, efisiensi waktu, fleksibilitas penggunaan, serta pengurangan ketergantungan terhadap dokumen fisik. Masyarakat yang telah memahami fungsi IKD menilai bahwa aplikasi ini memberikan keuntungan karena identitas kependudukan dapat diakses kapan saja melalui ponsel. Keuntungan tersebut menjadi penting karena pelayanan publik saat ini semakin mengarah pada sistem digital yang menuntut kecepatan dan kepraktisan. Dengan adanya IKD, masyarakat tidak hanya memperoleh identitas dalam bentuk digital, tetapi juga memperoleh kemudahan dalam mengelola dan menunjukkan data kependudukan secara lebih modern.

Pada indikator keterkaitan teknologi dengan tugas, IKD dinilai memiliki hubungan dengan kebutuhan masyarakat dalam menyelesaikan berbagai urusan yang memerlukan identitas diri. Identitas kependudukan merupakan dokumen dasar yang digunakan dalam banyak aktivitas, baik dalam pelayanan publik maupun layanan nonpemerintahan. Oleh karena itu, keberadaan IKD dianggap relevan karena dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administratif sehari-hari. Penggunaan IKD dapat mempermudah masyarakat ketika melakukan verifikasi identitas, mengakses layanan, atau mengurus keperluan tertentu yang sebelumnya membutuhkan KTP fisik. Dengan demikian, IKD memiliki keterkaitan langsung dengan aktivitas masyarakat yang membutuhkan validasi data kependudukan.

Pada indikator relevansi teknologi, IKD dinilai sesuai dengan perkembangan digitalisasi pelayanan publik. Masyarakat mulai memahami bahwa pelayanan administrasi kependudukan perlu mengikuti perkembangan teknologi agar lebih efisien dan adaptif terhadap kebutuhan zaman. IKD dipandang relevan karena mendukung perubahan pelayanan dari sistem konvensional menuju sistem digital. Namun, relevansi ini belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh masyarakat. Sebagian masyarakat masih belum memahami fungsi IKD secara utuh, sementara sebagian lainnya masih merasa bahwa penggunaan KTP fisik tetap lebih mudah karena sudah terbiasa. Hal ini menunjukkan bahwa relevansi IKD sebagai layanan digital perlu terus diperkuat melalui sosialisasi dan pendampingan.

Meskipun persepsi masyarakat terhadap kegunaan IKD cenderung positif, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa manfaat IKD belum dirasakan secara merata. Masyarakat yang terbiasa menggunakan teknologi cenderung lebih mudah memahami manfaat IKD, sedangkan masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital masih mengalami kesulitan dalam merasakan kegunaan aplikasi tersebut. Selain itu, kendala teknis seperti jaringan internet, stabilitas aplikasi, dan belum meratanya integrasi IKD dengan seluruh layanan juga memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kegunaan aplikasi. Artinya, IKD sudah dipandang bermanfaat, tetapi manfaat tersebut masih bergantung pada kesiapan pengguna, kualitas sistem, dan penerimaan instansi layanan terhadap identitas digital.

Dengan demikian, pada dimensi persepsi kegunaan dapat disimpulkan bahwa masyarakat Kota Bandung cenderung menilai IKD sebagai inovasi yang bermanfaat dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan. IKD dianggap mampu meningkatkan efektivitas pelayanan, memberikan kemudahan akses, membantu kebutuhan administratif, serta relevan dengan perkembangan pelayanan publik digital. Namun, persepsi positif tersebut belum sepenuhnya merata karena masih terdapat masyarakat yang belum memahami fungsi IKD secara optimal dan masih menghadapi hambatan teknis dalam penggunaannya. Oleh karena itu, kegunaan IKD perlu terus diperkuat melalui peningkatan kualitas aplikasi, integrasi layanan, serta edukasi kepada masyarakat agar manfaat IKD dapat dirasakan secara lebih luas.

3.3 Persepsi Kemudahan Penggunaan *(perceived ease of use)*

Dimensi kedua dalam penelitian ini adalah persepsi kemudahan penggunaan atau perceived ease of use. Dimensi ini digunakan untuk melihat sejauh mana masyarakat menilai bahwa Identitas Kependudukan Digital (IKD) mudah dipelajari, mudah digunakan, didukung oleh bantuan teknis yang memadai, serta dapat diakses dengan sumber daya yang tersedia. Persepsi kemudahan penggunaan menjadi aspek penting karena suatu inovasi pelayanan digital tidak hanya harus bermanfaat, tetapi juga harus mudah dipahami dan mudah dioperasikan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian, persepsi masyarakat Kota Bandung terhadap kemudahan penggunaan IKD masih menunjukkan kondisi yang beragam. Sebagian masyarakat menilai bahwa IKD cukup mudah digunakan, terutama bagi masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan smartphone dan layanan digital. Kelompok masyarakat ini relatif lebih cepat memahami alur aktivasi, penggunaan fitur, serta fungsi IKD dalam pelayanan administrasi kependudukan. Namun, sebagian masyarakat lainnya masih mengalami kesulitan, terutama pada tahap awal penggunaan aplikasi. Kesulitan tersebut berkaitan dengan proses registrasi, verifikasi wajah, kualitas jaringan internet, tampilan aplikasi, serta pemahaman terhadap fitur-fitur yang tersedia di dalam IKD.

Pada indikator kemudahan belajar, hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat belum seluruhnya mampu mempelajari penggunaan IKD secara mandiri. Bagi masyarakat yang memiliki literasi digital cukup baik, aplikasi IKD dapat dipahami setelah mencoba beberapa kali atau setelah mendapatkan penjelasan dari petugas. Akan tetapi, bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital, proses aktivasi IKD dianggap cukup membingungkan. Beberapa masyarakat masih membutuhkan arahan langsung dari petugas, terutama pada saat melakukan registrasi, verifikasi data, dan verifikasi wajah. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan belajar IKD masih dipengaruhi oleh kemampuan digital masing-masing pengguna.

Pada indikator kemudahan penggunaan, IKD pada dasarnya dinilai memberikan kemudahan karena dokumen kependudukan dapat diakses melalui smartphone tanpa harus selalu membawa dokumen fisik. Masyarakat yang telah berhasil melakukan aktivasi IKD menilai bahwa aplikasi ini cukup membantu karena identitas digital dapat digunakan secara lebih praktis. Namun, kemudahan tersebut belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh masyarakat. Sebagian pengguna masih mengalami kendala ketika aplikasi mengalami gangguan, jaringan internet tidak stabil, atau proses verifikasi tidak berhasil. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat merasa bahwa penggunaan KTP fisik masih lebih sederhana dibandingkan penggunaan IKD.

Pada indikator ketersediaan dukungan teknis, keberadaan petugas Disdukcapil memiliki peran penting dalam membantu masyarakat memahami dan mengaktivasi IKD. Pendampingan dari petugas menjadi salah satu faktor yang membuat masyarakat lebih mudah mengikuti tahapan aktivasi. Tanpa

bantuan petugas, sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam memahami instruksi aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan teknis masih sangat dibutuhkan, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital. Dengan adanya pendampingan, masyarakat dapat lebih mudah memahami fungsi aplikasi dan mengurangi kekhawatiran ketika mengalami kendala teknis.
Pada indikator ketersediaan sumber daya, penggunaan IKD masih sangat bergantung pada kepemilikan smartphone, akses internet, kualitas jaringan, serta kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi. Masyarakat yang memiliki perangkat memadai dan akses internet yang stabil cenderung lebih mudah melakukan aktivasi dan menggunakan IKD. Sebaliknya, masyarakat yang memiliki keterbatasan perangkat, jaringan kurang stabil, atau kemampuan digital rendah cenderung mengalami hambatan dalam menggunakan aplikasi. Dengan demikian, ketersediaan sumber daya menjadi salah satu aspek penting yang memengaruhi kemudahan penggunaan IKD di Kota Bandung.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan IKD belum dapat dilepaskan dari tingkat sosialisasi dan pendampingan yang diterima masyarakat. Sebagian masyarakat belum sepenuhnya memahami fungsi IKD, cara penggunaannya, serta manfaat fitur yang tersedia. Kurangnya pemahaman tersebut menyebabkan masyarakat belum merasa percaya diri untuk menggunakan IKD secara mandiri. Oleh karena itu, meskipun IKD telah dirancang sebagai layanan digital yang praktis, penerimaan masyarakat tetap membutuhkan proses edukasi yang berkelanjutan agar aplikasi benar-benar dapat digunakan secara luas.

Dengan demikian, pada dimensi persepsi kemudahan penggunaan dapat disimpulkan bahwa IKD telah memberikan kemudahan bagi sebagian masyarakat Kota Bandung, terutama bagi masyarakat yang memiliki literasi digital dan akses teknologi yang memadai. Namun, kemudahan tersebut belum dirasakan secara merata karena masih terdapat kendala teknis, keterbatasan perangkat, kualitas jaringan internet, serta rendahnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap aplikasi. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan IKD perlu diperkuat melalui perbaikan sistem aplikasi, peningkatan sosialisasi, pendampingan teknis, serta penyediaan layanan bantuan yang lebih mudah diakses oleh masyarakat.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat Kota Bandung terhadap Identitas Kependudukan Digital (IKD) cenderung positif, terutama pada dimensi persepsi kegunaan. Masyarakat menilai bahwa IKD memberikan manfaat dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan karena dapat digunakan secara fleksibel melalui perangkat digital tanpa harus selalu membawa dokumen fisik. Temuan ini menunjukkan bahwa IKD mulai dipahami sebagai inovasi pelayanan publik yang relevan dengan kebutuhan masyarakat modern, khususnya dalam memberikan kemudahan akses terhadap identitas kependudukan secara lebih praktis, cepat, dan efisien.

Sama halnya dengan temuan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa IKD dapat meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan, penelitian ini juga menemukan bahwa masyarakat yang telah memahami fungsi IKD cenderung menilai aplikasi tersebut bermanfaat dalam kehidupan sehari-hari. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Rahmadanita, 2024) yang menunjukkan bahwa implementasi IKD di Kota Bandung telah memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan, meskipun capaian aktivasi dan pemanfaatannya masih perlu ditingkatkan. Dalam konteks penelitian ini, manfaat IKD terlihat dari kemampuannya menyediakan akses identitas digital yang dapat digunakan kapan saja, sehingga masyarakat tidak lagi sepenuhnya bergantung pada KTP elektronik fisik.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap kegunaan IKD belum sepenuhnya diikuti oleh persepsi kemudahan penggunaan yang merata. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam proses registrasi, aktivasi, verifikasi wajah, penggunaan fitur aplikasi, serta akses terhadap jaringan internet yang stabil. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan digital tidak cukup hanya ditentukan oleh manfaat yang ditawarkan, tetapi juga oleh kemudahan masyarakat dalam memahami dan menggunakan teknologi tersebut. Hal ini sejalan dengan konsep Technology Acceptance Model yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan (Wicaksono, 2022).

Temuan ini juga memperkuat penelitian (Sasongko, 2023) dan (Tukan & Rahmadanita, 2023) yang menjelaskan bahwa implementasi IKD masih menghadapi tantangan pada aspek kesiapan masyarakat, komunikasi kebijakan, dan sumber daya pendukung. Dalam konteks Kota Bandung, masyarakat yang memiliki literasi digital baik cenderung lebih mudah menerima dan menggunakan IKD, sedangkan masyarakat yang kurang terbiasa dengan layanan digital masih membutuhkan pendampingan langsung dari petugas. Dengan demikian, kesenjangan literasi digital menjadi salah satu aspek yang memengaruhi perbedaan persepsi masyarakat terhadap kemudahan penggunaan IKD. Berbeda dengan layanan administrasi kependudukan konvensional yang sudah dikenal masyarakat secara luas, IKD merupakan inovasi baru yang masih membutuhkan proses adaptasi. Sebagian masyarakat masih merasa lebih nyaman menggunakan KTP elektronik fisik karena dianggap lebih sederhana dan sudah terbiasa digunakan dalam berbagai layanan. Hal ini menunjukkan bahwa perubahan dari identitas fisik menuju identitas digital tidak hanya membutuhkan kesiapan sistem, tetapi juga kesiapan psikologis, pengetahuan, dan kepercayaan masyarakat terhadap keamanan serta fungsi aplikasi. Oleh karena itu, penerimaan IKD perlu dibangun melalui sosialisasi yang konsisten, pendampingan teknis, dan perbaikan sistem aplikasi agar masyarakat merasa lebih mudah dan percaya dalam menggunakannya.

Secara keseluruhan, temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa IKD telah dipersepsikan sebagai inovasi yang bermanfaat dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Bandung, tetapi kemudahan penggunaannya masih perlu diperkuat. Persepsi kegunaan yang positif menjadi modal penting bagi peningkatan penerimaan IKD, sedangkan kendala pada aspek kemudahan penggunaan menjadi perhatian utama yang harus diperbaiki. Dengan demikian, keberhasilan IKD tidak hanya bergantung pada kebijakan pemerintah dan ketersediaan aplikasi, tetapi juga pada kemampuan layanan tersebut untuk benar-benar mudah dipahami, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna utama.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, persepsi masyarakat Kota Bandung terhadap Identitas Kependudukan Digital (IKD) menunjukkan kecenderungan positif, terutama karena IKD dinilai memberikan manfaat dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan yang lebih praktis, efisien, dan sesuai dengan perkembangan digitalisasi pelayanan publik. Pada dimensi persepsi kegunaan, masyarakat menilai bahwa IKD dapat mempermudah akses terhadap identitas kependudukan dan mengurangi ketergantungan terhadap dokumen fisik. Sementara itu, pada dimensi persepsi kemudahan penggunaan, penerimaan masyarakat masih belum sepenuhnya merata karena sebagian masyarakat masih membutuhkan penyesuaian dalam memahami dan menggunakan aplikasi IKD. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa IKD telah dipersepsikan sebagai inovasi pelayanan

administrasi kependudukan yang bermanfaat, namun tingkat penerimaannya masih dipengaruhi oleh kemudahan masyarakat dalam mengakses, memahami, dan menggunakan layanan digital tersebut.

Keterbatan Penelitian. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yaitu ruang lingkup penelitian yang hanya difokuskan pada masyarakat Kota Bandung sehingga hasil penelitian belum tentu dapat digeneralisasikan pada daerah lain yang memiliki karakteristik sosial, tingkat literasi digital, akses teknologi, dan capaian aktivasi IKD yang berbeda. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif sehingga temuan yang dihasilkan lebih menekankan pada pemahaman mendalam terhadap persepsi masyarakat, bukan pada pengukuran kuantitatif mengenai tingkat pengaruh antarvariabel. Penelitian ini juga hanya berfokus pada dua dimensi utama Technology Acceptance Model (TAM), yaitu persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan, sehingga belum membahas secara luas dimensi lain seperti kepercayaan, keamanan data, kepuasan pengguna, maupun niat penggunaan berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas lokasi penelitian, menambah jumlah informan, serta mengembangkan variabel atau pendekatan analisis agar kajian mengenai penerimaan Identitas Kependudukan Digital dapat diperoleh secara lebih komprehensif.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Arah masa depan penelitian ini dapat dikembangkan dengan memperluas cakupan kajian mengenai penerimaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada wilayah lain agar diperoleh perbandingan persepsi masyarakat berdasarkan karakteristik sosial, tingkat literasi digital, akses teknologi, dan kesiapan pelayanan administrasi kependudukan yang berbeda. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods untuk mengukur pengaruh persepsi kegunaan, persepsi kemudahan penggunaan, kepercayaan, keamanan data, kepuasan pengguna, dan niat penggunaan berkelanjutan terhadap penerimaan IKD secara lebih terukur. Selain itu, kajian lanjutan dapat diarahkan pada analisis pengalaman pengguna dalam memanfaatkan fitur IKD pada berbagai layanan publik, sehingga hasil penelitian tidak hanya menggambarkan persepsi masyarakat, tetapi juga mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai efektivitas, keberlanjutan, dan pengembangan IKD sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan digital.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung beserta seluruh jajaran yang telah memberikan izin, data, informasi, serta kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian mengenai Identitas Kependudukan Digital di Kota Bandung. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan selama proses penyusunan penelitian ini. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada keluarga, informan penelitian, serta seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi sehingga penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

AbdulKareem, A. K., & Oladimeji, K. A. (2024). Cultivating the digital citizen: Trust, digital literacy and e-government adoption. *Transforming Government: People, Process and Policy, 18*(2), 270–286. https://doi.org/10.1108/TG-11-2023-0196

Amalia, H., & Hartono, T. (2024). Public service innovation: Diffusion study of innovation using Digital Population Identity (IKD) application in Pekanbaru City. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan, 8*(2), 117–130. https://jurnal.kemendagri.go.id/index.php/mp/article/view/2196

Anand, N., & Brass, I. (2021). Responsible innovation for digital identity systems. *Data & Policy, 3*, e35. https://doi.org/10.1017/dap.2021.35

Anityasari, M., Pamungkas, A., & Sonhaji, A. (2024). Measuring user acceptance of e-government adoption in an Indonesian context: A study of the extended technology acceptance model. *International Journal of Electronic Governance, 16*(2), 172–195. https://doi.org/10.1504/IJEG.2024.140787

Astuti, R. D., & Ramadhan, F. (2024). Analisis faktor penerimaan penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Ditjen Dukcapil Kemendagri di masyarakat menggunakan metode TPE (Technology, Personal, Environment). *Indonesian Journal Computer Science, 3*(2), 89–96. https://doi.org/10.31294/ijcs.v3i2.7167

Aulia Rachman, M. W. A., & Indriyanti, A. D. (2024). Analisis penerimaan pengguna aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) berbasis mobile menggunakan metode TAM (Technology Acceptance Model). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence (JEISBI), 5*(1), 48–59. https://doi.org/10.26740/jeisbi.v5i1.58389

Balaskas, S., Panagiotarou, A., & Rigou, M. (2022). The influence of trustworthiness and technology acceptance factors on the usage of e-government services during COVID-19: A case study of post COVID-19 Greece. *Administrative Sciences, 12*(4), 129. https://doi.org/10.3390/admsci12040129

Beduschi, A. (2021). Rethinking digital identity for post-COVID-19 societies: Data privacy and human rights considerations. *Data & Policy, 3*, e15. https://doi.org/10.1017/dap.2021.15

Braun, V., & Clarke, V. (2019). Reflecting on reflexive thematic analysis. *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health, 11*(4), 589–597. https://doi.org/10.1080/2159676X.2019.1628806

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Fatih, M. A., Madjid, U., & Abdillah, F. (2025). Optimasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh. *Jurnal Registratie, 7*(1). https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/5536

Ilieva, G., Yankova, T., Ruseva, M., Dzhabarova, Y., Zhekova, V., Klisarova-Belcheva, S., Mollova, T., & Dimitrov, A. (2024). Factors influencing user perception and adoption of e-government services. *Administrative Sciences, 14*(3), 54. https://doi.org/10.3390/admsci14030054

Kartika, I. A., Putri, A. A., Galang, N., & Nugraha, J. T. (2024). Analisis penerimaan masyarakat terhadap aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) menggunakan TAM. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora, 4*(3), 2183–2192. https://doi.org/10.57250/ajsh.v4i3.880

Komariah, I., & Rahmadanita, A. (2025). Implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital di Kota Jambi. *Jurnal Registratie, 7*(1), 50–68. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/5593

Li, W. (2021). The role of trust and risk in citizens' e-government services adoption: A perspective of the extended UTAUT model. *Sustainability, 13*(14), 7671. https://doi.org/10.3390/su13147671

Madaul, M. Z. R., Subagyo, A., & Permana, D. (2025). Implementasi kebijakan layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Bandung Barat. *Prinsip: Jurnal Mahasiswa Magister Ilmu Pemerintahan, 1*(2). https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/prinsip/article/view/3385

Maher, C., Hadfield, M., Hutchings, M., & Eyto, A. de. (2018). Ensuring rigor in qualitative data analysis: A design research approach to coding combining NVivo with traditional material methods. *International Journal of Qualitative Methods, 17*(1), 1–13. https://doi.org/10.1177/1609406918786362

Méndez-Rivera, C. A., Patiño-Toro, O. N., Valencia-Arias, A., & Arango-Botero, D. M. (2023). Factors influencing the adoption of e-government services: A study among university students. *Economies, 11*(9), 225. https://doi.org/10.3390/economies11090225

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Nguyen, T. T. U., Nguyen, P. V., Huynh, H. T. N., Truong, G. Q., & Do, L. (2024). Unlocking e-government adoption: Exploring the role of perceived usefulness, ease of use, trust, and social media engagement in Vietnam. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity, 10*(2), 100291. https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100291

Nurrahman, A., Sabaruddin, Nurnawati, E. N., & Guntoro, D. (2025). Efektivitas program Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Ciamis. *Jurnal Registratie, 7*(2), 143–157. https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v7i2.5942

Oztaskin, H. S., Iyit, N., & Alkan, O. (2024). Citizen attitudes towards e-government services during the COVID-19 pandemic: A case in Türkiye. *Heliyon, 10*(15), e35041. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e35041

Rahmadanita, A. (2024). The effectiveness of Digital Population Identity implementation in Bandung City. *Jurnal Registratie, 6*(2), 123–139. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/4992

Riyoldi, R., Muhtar, E. A., & Karlina, N. (2025). Public perception analysis of Digital Population Identity policy in Pontianak City using Technology Acceptance Model (TAM) approach. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE), 8*(2), 3569–3588. https://e-journal.uac.ac.id/index.php/iijse/article/view/6211

Sasongko, R. W. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie, 5*(1), 69–86. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/3148

Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan: Teoritik, Legalistik, Empirik dan Inovatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tukan, A. A. F., & Rahmadanita, A. (2023). Implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Lembata Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Registratie, 5*(2), 162–180. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/3717

Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model*.

Yulianti, N. A., Illahi, R. N., & Cantika, B. (2025). Model penerimaan teknologi dalam layanan kependudukan: Studi empiris terhadap implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Garut. *Jurnal Administrasi Publik, 21*(1), 62–86. https://doi.org/10.52316/jap.v21i1.588

Zubir, M. H. H., & Abdul Latip, M. S. (2024). Factors affecting citizens' intention to use e-government services: Assessing the mediating effect of perceived usefulness and ease of use.

Transforming Government: People, Process and Policy, 18(3), 384–399. https://doi.org/10.1108/TG-04-2023-0040

Zulmawati, F., & Mubarak, A. (2025). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Dukcapil Kabupaten Tanah Datar. *Al-DYAS, 4*(3), 1643–1663. https://doi.org/10.58578/aldyas.v4i3.7650

