EFEKTIVITAS PROGRAM JEMPUT BOLA TERHADAP PENERAPAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI KOTA METRO PROVINSI LAMPUNG

M. Aditya Prima Anggara
NPP. 32.0281
Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Email: adityaprimaanggara@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ir. M. Nawawi, M.Si.
Email: m_nawawi@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement: *This study is motivated by a research gap concerning the effectiveness of the Outreach Service Program in supporting the implementation of Digital Population Identity (Identitas Kependudukan Digital/IKD) at the regional level, particularly in Metro City, Lampung Province. Previous studies have mostly focused on IKD policy implementation, public acceptance of the IKD application, digital literacy, or the general effectiveness of IKD activation, while studies that specifically analyze the Outreach Service Program as a proactive service strategy in IKD implementation remain limited. In addition, IKD activation in Metro City has not yet reached the national target, and the utilization of IKD by the community in public services has not been fully optimized.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the effectiveness of the Outreach Service Program in the implementation of Digital Population Identity (IKD) in Metro City, Lampung Province.* ***Method:*** *This study employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation. The informants consisted of 13 people, including the Head of the Population and Civil Registration Office of Metro City, the Head of the Population Administration Information Management Division, members of the Outreach Service team, and community members who had and had not activated IKD. The analysis used Gibson's effectiveness theory, which consists of the dimensions of productivity, quality, efficiency, flexibility, and satisfaction.* ***Result:*** *The findings show that the Outreach Service Program is fairly effective in increasing IKD activation in Metro City. The program has expanded service coverage, improved accessibility, provided direct assistance, adjusted service locations to community needs, and created a positive service experience.* ***Conclusion:*** *Therefore, the Outreach Service Program plays an important role in supporting the implementation of IKD in Metro City, although the sustainable utilization of IKD still needs to be optimized.*

Keywords: *Effectiveness, Outreach Service Program, Digital Population Identity, Public Service, Metro City.*

ABSTRAK

Permasalahan: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya kesenjangan penelitian terkait efektivitas Program Jemput Bola dalam mendukung penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada tingkat daerah, khususnya di Kota Metro Provinsi Lampung. Kajian sebelumnya lebih banyak membahas implementasi kebijakan IKD, penerimaan aplikasi IKD, literasi digital, atau efektivitas aktivasi IKD secara umum, sementara penelitian yang secara khusus menganalisis Program Jemput

Bola sebagai strategi pelayanan proaktif dalam penerapan IKD masih terbatas. Selain itu, capaian aktivasi IKD di Kota Metro masih belum mencapai target nasional, serta pemanfaatan IKD oleh masyarakat dalam pelayanan publik belum sepenuhnya optimal. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program Jemput Bola terhadap penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Metro Provinsi Lampung. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini berjumlah 13 orang yang terdiri atas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, tim pelayanan Jemput Bola, serta masyarakat yang telah dan belum memiliki IKD. Analisis penelitian menggunakan teori efektivitas Gibson yang meliputi dimensi produktivitas, mutu, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Jemput Bola cukup efektif dalam meningkatkan aktivasi IKD di Kota Metro. Program ini mampu memperluas jangkauan pelayanan, meningkatkan kemudahan akses, memberikan pendampingan langsung, menyesuaikan lokasi pelayanan dengan kebutuhan masyarakat, serta memberikan pengalaman pelayanan yang positif. **Kesimpulan:** Dengan demikian, Program Jemput Bola berperan penting dalam mendukung penerapan IKD di Kota Metro, meskipun pemanfaatan IKD secara berkelanjutan masih perlu dioptimalkan.

Kata kunci: Efektivitas, Program Jemput Bola, Identitas Kependudukan Digital, Pelayanan Publik, Kota Metro.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Administrasi kependudukan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berkaitan langsung dengan validitas data penduduk, pelayanan publik, perencanaan pembangunan, serta perlindungan hak-hak warga negara. Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi pelayanan administrasi kependudukan dari sistem konvensional menuju sistem digital yang lebih cepat, efisien, adaptif, dan terintegrasi. Transformasi digital dalam sektor publik tidak hanya dimaknai sebagai penggunaan teknologi informasi, tetapi juga sebagai perubahan tata kelola, proses pelayanan, pola kerja birokrasi, serta hubungan antara pemerintah dan masyarakat agar pelayanan publik mampu memberikan nilai, kemudahan, transparansi, dan kepercayaan yang lebih baik bagi warga negara (Mergel et al., 2019; Twizeyimana & Andersson, 2019; Haug et al., 2024). Oleh karena itu, digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan menjadi bagian penting dari upaya pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih modern dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Salah satu bentuk transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia adalah penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD). IKD merupakan inovasi pelayanan kependudukan yang memungkinkan masyarakat mengakses identitas kependudukan secara elektronik melalui perangkat digital. Kehadiran IKD diharapkan dapat mempercepat pelayanan, mengurangi ketergantungan terhadap dokumen fisik, meningkatkan efisiensi administrasi, serta mendukung integrasi data kependudukan dalam berbagai sektor pelayanan publik. Namun, keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh tersedianya aplikasi atau sistem teknologi, melainkan juga dipengaruhi oleh penerimaan masyarakat, kemudahan penggunaan, kepercayaan terhadap pemerintah, persepsi terhadap risiko, keamanan data, serta kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna (Warkentin et al., 2002; Gilbert et al., 2004; Carter & Bélanger, 2005; Bélanger & Carter, 2008). Dengan demikian, penerapan IKD perlu dipahami sebagai proses yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan dengan aspek sosial, kelembagaan, dan perilaku masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penerapan IKD di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan dalam proses implementasinya. Beberapa kajian menunjukkan bahwa penerimaan masyarakat terhadap IKD dipengaruhi oleh faktor teknologi, faktor personal, dan faktor lingkungan, sehingga keberhasilan penerapan IKD sangat bergantung pada kesiapan sistem sekaligus kesiapan masyarakat dalam menggunakan layanan digital tersebut (Darma Astuti & Ramadhan, 2024). Selain itu, implementasi kebijakan IKD juga dipengaruhi oleh aspek komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi, sehingga keberhasilan kebijakan tidak cukup hanya ditentukan oleh regulasi, tetapi juga oleh kapasitas pelaksana di daerah (Tukan & Rahmadanita, 2023). Dalam konteks pelayanan publik, IKD dinilai mampu menunjang kemudahan pelayanan administrasi kependudukan, tetapi pelaksanaannya masih memerlukan penguatan sosialisasi, pendampingan, serta peningkatan pemahaman masyarakat mengenai manfaat dan fungsi identitas digital (Salsa Bella & Widodo, 2023; Permadi & Rokhman, 2023).

Selain persoalan penerimaan teknologi, literasi digital masyarakat juga menjadi salah satu faktor penting dalam penerapan layanan pemerintahan digital. Literasi digital berperan dalam membantu masyarakat memahami fungsi, manfaat, prosedur, dan keamanan penggunaan layanan digital. Masyarakat yang memiliki literasi digital rendah cenderung mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi layanan publik, termasuk dalam memahami fitur, tahapan aktivasi, dan pemanfaatan IKD dalam kehidupan sehari-hari. Literasi digital juga memiliki keterkaitan dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap efektivitas layanan pemerintahan digital (Lee-Geiller, 2024). Dalam konteks Indonesia, ketidaksiapan masyarakat dalam menggunakan aplikasi IKD masih menjadi persoalan dalam digitalisasi pelayanan publik, terutama karena tidak semua masyarakat memiliki kemampuan, perangkat, dan pengetahuan yang memadai untuk menggunakan layanan berbasis digital (Marfu'ah et al., 2024). Oleh karena itu, peningkatan cakupan penggunaan IKD memerlukan edukasi, sosialisasi, dan pendampingan secara langsung agar masyarakat tidak hanya melakukan aktivasi, tetapi juga mampu memanfaatkan IKD secara berkelanjutan (Romawati et al., 2024; Pradini & Isbandono, 2025).

Kondisi tersebut juga terjadi di Kota Metro Provinsi Lampung. Berdasarkan data yang digunakan dalam penelitian, jumlah penduduk Kota Metro yang telah melakukan aktivasi IKD meningkat dari 27.242 jiwa atau 20,74% pada tahun 2024 menjadi 31.043 jiwa atau 23,13% pada tahun 2025. Meskipun menunjukkan adanya tren peningkatan, capaian tersebut masih berada di bawah target nasional sebesar 30%. Selain itu, pemanfaatan IKD dalam pelayanan administrasi kependudukan masih relatif rendah jika dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang telah melakukan aktivasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan IKD tidak cukup hanya diukur dari meningkatnya jumlah aktivasi, tetapi juga perlu dilihat dari sejauh mana masyarakat benar-benar menggunakan IKD dalam mengakses pelayanan publik. Rendahnya pemanfaatan IKD di Kota Metro dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan perangkat digital pada sebagian masyarakat, rendahnya literasi digital, belum optimalnya integrasi IKD dengan berbagai lembaga pengguna layanan, serta masih adanya keraguan masyarakat terhadap keamanan data digital.

Sebagai upaya untuk memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan aktivasi IKD, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro melaksanakan Program Jemput Bola Aktivasi IKD. Program ini dilakukan melalui pendekatan pelayanan proaktif dengan mendatangi masyarakat secara langsung di sekolah, perguruan tinggi, instansi pemerintah, ruang publik, dan lingkungan permukiman. Pelayanan Jemput Bola menjadi penting karena mampu mengurangi hambatan akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu, jarak, pemahaman teknologi, maupun kemampuan menggunakan aplikasi digital secara mandiri. Dalam perspektif pelayanan publik digital, pendekatan pelayanan yang mendekatkan layanan kepada masyarakat sejalan dengan prinsip peningkatan nilai publik, kemudahan akses, efisiensi pelayanan, serta penguatan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Gilbert et al., 2004; Twizeyimana & Andersson, 2019; Haug et al., 2024). Dengan adanya pendampingan langsung, Program Jemput Bola tidak hanya berfungsi sebagai sarana aktivasi IKD, tetapi juga sebagai media edukasi agar masyarakat lebih memahami manfaat dan penggunaan IKD dalam pelayanan publik.

Berdasarkan berbagai kondisi tersebut, penelitian mengenai efektivitas Program Jemput Bola terhadap penerapan Identitas Kependudukan Digital di Kota Metro menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian-penelitian sebelumnya telah banyak membahas implementasi IKD, penerimaan aplikasi IKD, literasi digital masyarakat, dan efektivitas aktivasi IKD secara umum (Tukan & Rahmadanita, 2023; Salsa Bella & Widodo, 2023; Darma Astuti & Ramadhan, 2024; Marfu'ah et al., 2024; Pradini & Isbandono, 2025). Namun, kajian yang secara khusus menganalisis efektivitas Program Jemput Bola dalam mendukung penerapan IKD, khususnya pada konteks Kota Metro, masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis efektivitas Program Jemput Bola terhadap penerapan IKD dengan menitikberatkan pada pencapaian program dalam meningkatkan aktivasi, mutu pelayanan, efisiensi akses, fleksibilitas pelaksanaan, serta kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dan praktis dalam pengembangan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kota Metro Provinsi Lampung.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil

Penelitian mengenai penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pelayanan administrasi kependudukan telah banyak dilakukan dalam beberapa tahun terakhir. Kajian-kajian tersebut pada umumnya membahas IKD sebagai bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital yang bertujuan meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, keamanan, dan kualitas layanan administrasi kependudukan. Digitalisasi pelayanan kependudukan dinilai menjadi salah satu strategi penting dalam mempercepat transformasi pelayanan publik karena mampu mengurangi ketergantungan terhadap dokumen fisik serta mempermudah masyarakat dalam mengakses identitas kependudukan secara elektronik (Yulanda & Frinaldi, 2023; Fathurahman, 2024; Rahmadanita, 2024). Namun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada implementasi kebijakan IKD, penerimaan aplikasi IKD, dan efektivitas program IKD secara umum, sehingga belum secara khusus membahas efektivitas Program Jemput Bola dalam mendorong penerapan dan pemanfaatan IKD di masyarakat.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa implementasi IKD di berbagai daerah masih menghadapi tantangan yang relatif serupa, terutama berkaitan dengan capaian aktivasi, kesiapan masyarakat, kualitas sumber daya, dan keterbatasan infrastruktur digital. Implementasi kebijakan IKD di Kabupaten Lembata menunjukkan bahwa pelaksanaan program masih dipengaruhi oleh faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, dengan kendala utama berupa belum optimalnya pencapaian target, koordinasi pelaksana, dan ketersediaan sumber daya manusia (Tukan & Rahmadanita, 2023). Kajian di Kota Bandung juga menunjukkan bahwa efektivitas penerapan IKD dipengaruhi oleh komitmen pimpinan daerah, pembagian tugas pelaksana, sosialisasi, dan kesiapan masyarakat dalam menggunakan identitas digital (Rahmadanita, 2024). Sementara itu, implementasi IKD di Kota Jambi memperlihatkan bahwa keberhasilan kebijakan tidak hanya ditentukan oleh aspek regulasi dan teknologi, tetapi juga oleh kapasitas kelembagaan, partisipasi masyarakat, infrastruktur digital, serta kepercayaan publik terhadap keamanan data pribadi (Komariah & Rahmadanita, 2025). Temuan tersebut menunjukkan bahwa penerapan IKD di daerah belum dapat dilepaskan dari kesiapan kelembagaan dan kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Di sisi lain, sejumlah penelitian juga menyoroti persoalan penerimaan teknologi dan literasi digital masyarakat dalam penggunaan IKD. Penerimaan masyarakat terhadap aplikasi IKD dipengaruhi oleh faktor teknologi, faktor personal, dan faktor lingkungan, termasuk kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, dukungan sosial, serta kondisi lingkungan yang mendukung penggunaan aplikasi digital (Darma Astuti & Ramadhan, 2024). Efektivitas program IKD di Kabupaten Bogor menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat menjadi salah satu aspek penting dalam keberhasilan program, sedangkan kendala yang masih muncul berkaitan dengan akses internet, literasi digital, dan gangguan aplikasi (Therasari et al., 2025). Hal serupa juga terlihat pada efektivitas aktivasi IKD di Kelurahan Karah yang masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan perangkat, preferensi masyarakat terhadap KTP fisik, belum meratanya sosialisasi, serta gangguan sistem SIAK

(Pradini & Isbandono, 2025). Dengan demikian, keberhasilan IKD tidak cukup hanya ditentukan oleh tersedianya aplikasi, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam memahami, menerima, dan menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan.

Kajian mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan juga telah membahas berbagai model pelayanan yang berorientasi pada kemudahan akses masyarakat. Pelayanan *drive thru* KTP-el di Kabupaten Blitar, misalnya, menunjukkan bahwa inovasi layanan kependudukan dapat menjadi strategi untuk mempercepat pelayanan dan mendekatkan layanan kepada masyarakat, meskipun masih menghadapi kendala pada aspek sarana, prasarana, kejelasan prosedur, respons terhadap keluhan, dan jaminan ketepatan waktu (Santoso et al., 2021). Efektivitas program IKD di Kabupaten Ciamis juga menunjukkan bahwa pelaksanaan program didukung oleh sosialisasi secara daring dan luring serta layanan Jemput Bola, tetapi masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan anggaran, infrastruktur jaringan, dan kesenjangan digital masyarakat (Nurrahman et al., 2025). Meskipun beberapa penelitian tersebut telah menyinggung pentingnya pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat, kajian yang secara spesifik menempatkan Program Jemput Bola sebagai fokus utama dalam penerapan IKD masih terbatas, terutama dalam konteks Kota Metro.

Kesenjangan masalah juga terlihat dari kondisi empiris di Kota Metro. Aktivasi IKD di Kota Metro memang menunjukkan peningkatan dari 20,74% pada tahun 2024 menjadi 23,13% pada tahun 2025, tetapi capaian tersebut masih berada di bawah target nasional sebesar 30%. Selain itu, peningkatan jumlah aktivasi belum sepenuhnya diikuti oleh pemanfaatan IKD secara optimal dalam pelayanan administrasi kependudukan sehari-hari. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara keberhasilan aktivasi secara kuantitatif dengan keberhasilan pemanfaatan secara fungsional. Artinya, masyarakat yang telah melakukan aktivasi belum tentu menggunakan IKD sebagai identitas digital dalam mengakses layanan publik. Permasalahan ini berkaitan dengan rendahnya literasi digital, keterbatasan perangkat, belum optimalnya integrasi IKD dengan berbagai lembaga pengguna layanan, serta masih adanya keraguan masyarakat terhadap keamanan data digital. Berdasarkan kondisi tersebut, kesenjangan penelitian dalam penelitian ini terletak pada masih terbatasnya kajian yang secara khusus menganalisis efektivitas Program Jemput Bola terhadap penerapan Identitas Kependudukan Digital pada level kota dengan melihat tidak hanya aspek aktivasi, tetapi juga aspek mutu layanan, efisiensi akses, fleksibilitas pelaksanaan, dan kepuasan masyarakat.

Penelitian terdahulu umumnya membahas implementasi kebijakan IKD, penerimaan aplikasi IKD, efektivitas program IKD secara umum, atau inovasi layanan administrasi kependudukan secara terpisah (Tukan & Rahmadanita, 2023; Darma Astuti & Ramadhan, 2024; Rahmadanita, 2024; Komariah & Rahmadanita, 2025; Nurrahman et al., 2025). Sementara itu, penelitian ini berupaya memberikan analisis yang lebih kontekstual mengenai efektivitas Program Jemput Bola sebagai strategi pelayanan proaktif dalam mendukung penerapan IKD di Kota Metro. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menilai peningkatan aktivasi IKD, tetapi juga melihat sejauh mana Program Jemput Bola mampu mendorong pemanfaatan IKD secara lebih berkelanjutan dalam pelayanan administrasi kependudukan.

1.3 Urgensi Penelitian

Penelitian mengenai efektivitas Program Jemput Bola terhadap penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) menjadi penting untuk dilakukan karena IKD merupakan bagian dari transformasi pelayanan administrasi kependudukan menuju sistem pelayanan publik yang lebih digital, mudah diakses, efisien, dan terintegrasi. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, digitalisasi tidak hanya menuntut kesiapan sistem teknologi, tetapi juga kesiapan kelembagaan pemerintah daerah, aparatur pelaksana, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penerapan IKD di daerah masih menghadapi tantangan pada aspek implementasi kebijakan, pencapaian target aktivasi, sosialisasi, literasi digital, serta penerimaan masyarakat terhadap penggunaan identitas digital (Tukan & Rahmadanita, 2023; Rahmadanita, 2024; Komariah & Rahmadanita, 2025). Oleh karena itu, penelitian ini memiliki

urgensi untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas strategi pelayanan proaktif dalam mendukung keberhasilan penerapan IKD di tingkat daerah.

Secara keilmuan, penelitian ini penting karena kajian mengenai IKD pada umumnya masih banyak menitikberatkan pada implementasi kebijakan, penerimaan aplikasi, atau efektivitas program secara umum, sedangkan kajian yang secara khusus menempatkan Program Jemput Bola sebagai strategi utama dalam penerapan IKD masih terbatas. Padahal, pelayanan Jemput Bola memiliki peran strategis dalam mendekatkan layanan kepada masyarakat, terutama bagi kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan akses, waktu, perangkat digital, maupun pemahaman teknologi. Inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang mendekatkan layanan kepada masyarakat terbukti dapat membantu meningkatkan kemudahan akses dan kualitas pelayanan, meskipun tetap memerlukan dukungan sarana, prosedur yang jelas, dan kesiapan petugas pelayanan (Santoso et al., 2021). Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian administrasi kependudukan, khususnya mengenai efektivitas pelayanan proaktif dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik.

Dari sisi empiris, urgensi penelitian ini terlihat dari kondisi penerapan IKD di Kota Metro yang belum sepenuhnya optimal. Jumlah penduduk yang telah melakukan aktivasi IKD memang mengalami peningkatan dari 20,74% pada tahun 2024 menjadi 23,13% pada tahun 2025, tetapi capaian tersebut masih berada di bawah target nasional sebesar 30%. Selain itu, peningkatan aktivasi belum sepenuhnya diikuti oleh pemanfaatan IKD secara berkelanjutan dalam pelayanan administrasi kependudukan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara capaian aktivasi dengan penggunaan IKD dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Permasalahan serupa juga ditemukan pada daerah lain, di mana efektivitas program IKD masih dipengaruhi oleh sosialisasi, ketepatan sasaran program, pemahaman masyarakat, akses teknologi, dan kesiapan infrastruktur digital (Nurrahman et al., 2025). Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk menganalisis sejauh mana Program Jemput Bola mampu meningkatkan penerapan IKD, tidak hanya dari sisi jumlah aktivasi, tetapi juga dari aspek mutu pelayanan, efisiensi akses, fleksibilitas pelaksanaan, dan kepuasan masyarakat.

Secara praktis, penelitian ini relevan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan efektivitas Program Jemput Bola Aktivasi IKD. Tanpa adanya kajian yang spesifik dan berbasis kondisi lapangan, pelaksanaan program berpotensi hanya berorientasi pada peningkatan angka aktivasi tanpa memastikan bahwa masyarakat benar-benar memahami dan memanfaatkan IKD dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam memperkuat sosialisasi, meningkatkan pendampingan masyarakat, memperbaiki strategi pelayanan Jemput Bola, serta mendorong pemanfaatan IKD secara lebih optimal dan berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memiliki urgensi akademik, tetapi juga urgensi praktis dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kota Metro Provinsi Lampung.

1.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh berbagai penelitian terdahulu yang mengkaji Identitas Kependudukan Digital (IKD), inovasi pelayanan administrasi kependudukan, literasi digital masyarakat, serta efektivitas pelayanan publik berbasis digital. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan IKD merupakan bagian dari transformasi pelayanan administrasi kependudukan yang tidak hanya bergantung pada kesiapan sistem teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan kelembagaan, kualitas sumber daya aparatur, penerimaan masyarakat, serta kemampuan pemerintah daerah dalam melakukan sosialisasi dan pendampingan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian mengenai implementasi kebijakan IKD telah dilakukan pada beberapa daerah dengan pendekatan dan fokus yang berbeda. Penelitian (Tukan & Rahmadanita, 2023) mengkaji implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Lembata Provinsi Nusa Tenggara Timur menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan IKD masih dipengaruhi oleh aspek komunikasi, sumber

daya, disposisi, dan struktur birokrasi, dengan kendala utama berupa belum optimalnya komunikasi kebijakan dan keterbatasan sumber daya pelaksana. Selanjutnya, penelitian (Rahmadanita, 2024) membahas efektivitas penerapan Identitas Kependudukan Digital di Kota Bandung dan menemukan bahwa keberhasilan penerapan IKD dipengaruhi oleh komitmen pemerintah daerah, pelaksanaan sosialisasi, pembagian tugas pelaksana, serta respons masyarakat terhadap penggunaan identitas digital. Penelitian (Komariah & Rahmadanita, 2025) juga mengkaji implementasi kebijakan IKD di Kota Jambi dan menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi IKD memerlukan dukungan kelembagaan, kesiapan infrastruktur digital, partisipasi masyarakat, serta penguatan kepercayaan publik terhadap keamanan data kependudukan.

Kajian lain menitikberatkan pada aspek penerimaan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi IKD. Penelitian (Darma Astuti & Ramadhan, 2024) menganalisis faktor penerimaan penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital menggunakan pendekatan Technology Personal Environment (TPE). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa faktor teknologi, faktor personal, dan faktor lingkungan berpengaruh terhadap penerimaan masyarakat dalam menggunakan aplikasi IKD. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan IKD tidak cukup hanya ditentukan oleh tersedianya aplikasi, tetapi juga oleh persepsi masyarakat terhadap kemudahan penggunaan, manfaat layanan, dukungan lingkungan, dan kesiapan individu dalam menggunakan teknologi digital. Selain itu, penelitian (Pradini & Isbandono, 2025) mengenai efektivitas program aktivasi IKD di Kelurahan Karah menunjukkan bahwa program aktivasi IKD telah berjalan cukup efektif, tetapi masih menghadapi kendala berupa keterbatasan perangkat, preferensi masyarakat terhadap KTP fisik, gangguan sistem, serta belum meratanya sosialisasi kepada masyarakat.

Penelitian terdahulu juga menunjukkan pentingnya literasi digital dan edukasi masyarakat dalam mendukung keberhasilan penerapan IKD. Penelitian (Sugandini & Novaria, 2024) menunjukkan bahwa peningkatan literasi digital melalui sosialisasi dan edukasi memiliki peran penting dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan IKD. Hal ini sejalan dengan penelitian (Nurrahman et al., 2025) mengenai efektivitas Program Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Ciamis, yang menemukan bahwa program IKD sebagai bentuk digitalisasi pelayanan publik masih menghadapi tantangan pada aspek capaian aktivasi, akses teknologi, pemahaman masyarakat, serta kesiapan infrastruktur pendukung. Dengan demikian, literasi digital menjadi salah satu faktor penting karena masyarakat tidak hanya dituntut melakukan aktivasi, tetapi juga harus memahami fungsi dan manfaat IKD dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Selain penelitian mengenai IKD, terdapat pula penelitian yang membahas inovasi pelayanan Jemput Bola dalam administrasi kependudukan. Salah satu penelitian mengkaji inovasi pelayanan Jemput Bola dalam perekaman KTP elektronik di Kabupaten Subang menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan Jemput Bola mampu meningkatkan cakupan perekaman KTP-el dan kepuasan masyarakat, meskipun masih menghadapi keterbatasan jumlah petugas dan sarana pelayanan lapangan. Penelitian (Santoso et al., 2021) mengenai pelayanan drive thru KTP-el di Kabupaten Blitar juga menunjukkan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan dapat mempercepat pelayanan dan mendekatkan akses layanan kepada masyarakat, tetapi efektivitasnya tetap dipengaruhi oleh kesiapan sarana, kejelasan prosedur, kualitas respons petugas, dan jaminan ketepatan waktu pelayanan.

Secara umum, penelitian-penelitian terdahulu tersebut menunjukkan bahwa kajian mengenai IKD dan pelayanan administrasi kependudukan telah banyak membahas implementasi kebijakan, efektivitas program, penerimaan aplikasi, literasi digital, serta inovasi pelayanan publik. Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada penerapan IKD secara umum,

aktivasi IKD, penerimaan teknologi, atau inovasi Jemput Bola dalam pelayanan KTP-el. Penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas Program Jemput Bola terhadap penerapan Identitas Kependudukan Digital, khususnya di Kota Metro Provinsi Lampung, masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya melengkapi penelitian terdahulu dengan menganalisis efektivitas Program Jemput Bola dalam mendukung penerapan IKD melalui dimensi produktivitas, mutu, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih kontekstual mengenai peran pelayanan proaktif dalam meningkatkan aktivasi sekaligus mendorong pemanfaatan IKD secara berkelanjutan oleh masyarakat.

1.5 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang membedakannya dari penelitian terdahulu, terutama dari segi objek, fokus kajian, dan pendekatan analisis. Dari sisi objek, penelitian ini secara spesifik dilakukan di Kota Metro Provinsi Lampung, yaitu daerah yang masih menghadapi persoalan capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang belum mencapai target nasional serta pemanfaatan IKD yang belum optimal dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dari sisi fokus kajian, penelitian ini tidak hanya membahas implementasi kebijakan IKD secara umum sebagaimana penelitian terdahulu, tetapi secara khusus menganalisis efektivitas Program Jemput Bola sebagai strategi pelayanan proaktif dalam mendukung penerapan IKD di masyarakat. Penelitian sebelumnya lebih banyak menitikberatkan pada implementasi kebijakan IKD, efektivitas IKD secara umum, penerimaan aplikasi IKD, maupun inovasi pelayanan administrasi kependudukan seperti pelayanan KTP-el (Santoso et al., 2021; Tukan & Rahmadanita, 2023; Rahmadanita, 2024; Komariah & Rahmadanita, 2025; Nurrahman et al., 2025). Sementara itu, penelitian ini menempatkan Program Jemput Bola sebagai pusat analisis untuk melihat sejauh mana program tersebut mampu meningkatkan aktivasi, memperbaiki mutu pelayanan, mempermudah akses masyarakat, menyesuaikan pelaksanaan layanan dengan kebutuhan sasaran, serta membangun kepuasan masyarakat. Dari sisi pendekatan analisis, penelitian ini menggunakan teori efektivitas Gibson yang mencakup dimensi produktivitas, mutu, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan, sehingga efektivitas program tidak hanya dinilai dari peningkatan jumlah aktivasi IKD, tetapi juga dari kualitas proses pelayanan dan keberlanjutan pemanfaatan IKD oleh masyarakat. Dengan demikian, kebaruan penelitian ini terletak pada analisis yang lebih kontekstual mengenai efektivitas Program Jemput Bola terhadap penerapan IKD di Kota Metro, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik bagi pengembangan kajian administrasi kependudukan digital serta kontribusi praktis bagi pemerintah daerah dalam memperkuat strategi pelayanan publik berbasis digital.

1.6 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Program Jemput Bola terhadap penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Metro Provinsi Lampung.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berupaya memahami secara mendalam efektivitas Program Jemput Bola terhadap penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Metro Provinsi Lampung berdasarkan kondisi empiris di lapangan. Penelitian kualitatif digunakan untuk menggambarkan fenomena sosial secara mendalam melalui data berupa kata-kata, narasi, pengalaman, pandangan, dan pemaknaan informan terhadap suatu peristiwa atau program yang

diteliti (Sugiyono, 2022). Oleh karena itu, pendekatan ini dinilai relevan karena efektivitas Program Jemput Bola tidak hanya dapat dilihat dari capaian aktivasi IKD, tetapi juga perlu dipahami melalui proses pelayanan, mutu layanan, kemudahan akses, fleksibilitas pelaksanaan, serta kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Analisis dalam penelitian ini menggunakan teori efektivitas Gibson sebagaimana dikembangkan dalam kajian efektivitas kebijakan oleh Sumaryadi, yang mencakup dimensi produktivitas, mutu, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan (Sumaryadi, 2005).

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari pihak-pihak yang terlibat dan memahami pelaksanaan Program Jemput Bola Aktivasi IKD di Kota Metro. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung proses pelaksanaan layanan, interaksi petugas dengan masyarakat, serta dinamika pelayanan yang terjadi di lapangan. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data hasil wawancara dan observasi, terutama berkaitan dengan data aktivasi IKD, dokumen kegiatan Program Jemput Bola, serta informasi pendukung lainnya yang berkaitan dengan penerapan IKD di Kota Metro.

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kebutuhan dan tujuan penelitian (Sugiyono, 2013). Informan dipilih karena dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, kewenangan, atau keterlibatan langsung dalam pelaksanaan Program Jemput Bola terhadap penerapan Identitas Kependudukan Digital di Kota Metro. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro serta Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), karena keduanya memiliki kewenangan dan pemahaman strategis terkait kebijakan, perencanaan, dan pelaksanaan aktivasi IKD. Informan utama terdiri atas tiga orang tim pelayanan Jemput Bola yang terlibat langsung dalam pelaksanaan program di lapangan. Sementara itu, informan pendukung terdiri atas empat orang masyarakat yang telah memiliki IKD dan empat orang masyarakat yang belum memiliki IKD, sehingga jumlah keseluruhan informan dalam penelitian ini sebanyak 13 orang. Pemilihan informan tersebut bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai efektivitas program, baik dari sisi penyelenggara layanan maupun dari sisi masyarakat sebagai penerima layanan.

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan bantuan perangkat lunak NVivo 15. Penggunaan NVivo bertujuan untuk membantu peneliti dalam mengelola data kualitatif secara lebih sistematis melalui proses pengkodean, pengelompokan tema, identifikasi pola, serta visualisasi hubungan antar-temuan penelitian (Olivia, 2025; Priyatni et al., 2020). Tahapan analisis data dilakukan melalui beberapa langkah, yaitu pengumpulan dan persiapan data, pengimporan data hasil wawancara dan dokumentasi ke dalam NVivo, proses coding berdasarkan dimensi efektivitas Gibson, pembentukan kategori dan tema, analisis pola hubungan antar-data, visualisasi hasil analisis, serta interpretasi dan penarikan kesimpulan. Melalui tahapan tersebut, data yang diperoleh dari informan dapat dianalisis secara lebih terarah sesuai dengan lima dimensi efektivitas, yaitu produktivitas, mutu, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan.

Keabsahan data dalam penelitian ini dijaga melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari Kepala Dinas, Kepala Bidang PIAK, tim pelayanan Jemput Bola, serta masyarakat yang telah maupun belum memiliki IKD. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi agar data yang diperoleh memiliki tingkat kepercayaan yang lebih kuat. Selain itu, peneliti juga melakukan pengecekan terhadap kesesuaian data dengan kondisi di lapangan

agar hasil penelitian dapat menggambarkan efektivitas Program Jemput Bola secara objektif dan sesuai dengan realitas pelaksanaannya.

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro Provinsi Lampung sebagai instansi yang menyelenggarakan Program Jemput Bola Aktivasi IKD. Pengumpulan data dilakukan selama kurang lebih satu bulan, yaitu pada Januari 2026, yang mencakup proses observasi, pelaksanaan wawancara mendalam, serta pengumpulan dokumentasi kegiatan program. Dengan rentang waktu dan lokasi tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas Program Jemput Bola terhadap penerapan Identitas Kependudukan Digital di Kota Metro sesuai dengan kondisi empiris dan dinamika pelayanan administrasi kependudukan di lapangan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil penelitian mengenai efektivitas Program Jemput Bola terhadap penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Metro Provinsi Lampung. Pembahasan dalam bab ini diarahkan untuk menjawab tujuan utama penelitian, yaitu menganalisis sejauh mana Program Jemput Bola mampu mendukung penerapan IKD di masyarakat. Analisis dilakukan berdasarkan teori efektivitas Gibson yang mencakup lima dimensi, yaitu produktivitas, mutu, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk melihat efektivitas program secara menyeluruh, bukan hanya dari peningkatan jumlah aktivasi IKD, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang diberikan, kemudahan akses masyarakat terhadap layanan, kemampuan program menyesuaikan pelaksanaan dengan kondisi lapangan, serta tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Hasil penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang kemudian dianalisis secara kualitatif untuk menggambarkan kondisi pelaksanaan Program Jemput Bola secara objektif dan sesuai dengan realitas di lapangan. Program Jemput Bola pada dasarnya merupakan strategi pelayanan proaktif yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro untuk mendekatkan layanan aktivasi IKD kepada masyarakat. Melalui program ini, pelayanan tidak hanya dilakukan di kantor dinas, tetapi juga diarahkan ke lokasi-lokasi yang lebih dekat dengan masyarakat, seperti sekolah, perguruan tinggi, instansi pemerintah, ruang publik, dan lingkungan permukiman. Oleh karena itu, pembahasan pada bab ini disusun berdasarkan masing-masing dimensi efektivitas agar dapat memberikan gambaran yang lebih sistematis mengenai keberhasilan, kualitas pelaksanaan, serta kontribusi Program Jemput Bola dalam mendukung penerapan IKD di Kota Metro.

3.1 Produktivitas

Dimensi produktivitas digunakan untuk menilai sejauh mana Program Jemput Bola mampu menghasilkan capaian yang sesuai dengan tujuan pelaksanaannya, khususnya dalam meningkatkan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Metro. Produktivitas dalam konteks penelitian ini tidak hanya dipahami sebagai banyaknya jumlah pelayanan yang diberikan, tetapi juga sebagai kemampuan program dalam memperluas jangkauan masyarakat yang dapat dilayani. Melalui Program Jemput Bola, pelayanan aktivasi IKD tidak hanya menunggu masyarakat datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tetapi dilakukan secara proaktif dengan mendatangi masyarakat secara langsung di berbagai lokasi sasaran. Pola pelayanan seperti ini membuat masyarakat lebih mudah memperoleh layanan, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu, jarak, atau belum memiliki pemahaman yang cukup mengenai prosedur aktivasi IKD.

Berdasarkan hasil penelitian, Program Jemput Bola menunjukkan kontribusi yang cukup baik terhadap peningkatan jumlah aktivasi IKD di Kota Metro. Hal ini terlihat dari capaian aktivasi IKD yang telah mencapai sekitar 23,79% dari target nasional sebesar 30%. Capaian tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan Program Jemput Bola mampu mendorong masyarakat untuk melakukan aktivasi IKD melalui pelayanan yang lebih dekat, langsung, dan mudah diakses. Kegiatan pelayanan yang dilakukan di sekolah, perguruan tinggi, instansi pemerintah, ruang publik, maupun lingkungan permukiman membantu memperluas sasaran layanan sehingga aktivasi IKD tidak hanya bergantung pada pelayanan di kantor dinas. Dengan demikian, dari sisi pencapaian output, Program Jemput Bola dapat dikatakan cukup produktif karena mampu meningkatkan jumlah masyarakat yang melakukan aktivasi IKD.

Produktivitas Program Jemput Bola juga terlihat dari peran petugas pelayanan dalam memberikan pendampingan langsung kepada masyarakat selama proses aktivasi IKD. Pendampingan ini penting karena sebagian masyarakat belum memahami sepenuhnya tahapan penggunaan aplikasi IKD, mulai dari pengunduhan aplikasi, pendaftaran akun, verifikasi data, hingga proses aktivasi. Melalui kehadiran petugas di lokasi pelayanan, hambatan teknis yang dialami masyarakat dapat langsung dibantu sehingga proses aktivasi berjalan lebih cepat dan mudah. Hal ini menunjukkan bahwa produktivitas program tidak hanya berkaitan dengan angka aktivasi, tetapi juga dengan kemampuan petugas dalam mempercepat proses pelayanan dan mengurangi hambatan masyarakat dalam mengakses layanan digital kependudukan.

Meskipun demikian, produktivitas Program Jemput Bola masih memiliki keterbatasan karena peningkatan jumlah aktivasi IKD belum sepenuhnya diikuti oleh pemanfaatan IKD secara berkelanjutan dalam pelayanan publik. Sebagian masyarakat masih sebatas melakukan aktivasi, tetapi belum menggunakan IKD dalam kehidupan sehari-hari karena masih terbiasa menggunakan KTP fisik, belum memahami manfaat IKD secara menyeluruh, atau belum menemukan banyak layanan yang menerima IKD sebagai identitas digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa produktivitas program lebih terlihat pada pencapaian output berupa peningkatan aktivasi, sedangkan outcome berupa penggunaan IKD secara aktif masih perlu ditingkatkan.

Dengan demikian, pada dimensi produktivitas, Program Jemput Bola dapat dikategorikan cukup efektif karena mampu meningkatkan jumlah aktivasi IKD dan mendekatkan layanan kepada masyarakat. Namun, efektivitas tersebut belum sepenuhnya optimal karena keberhasilan aktivasi belum seluruhnya diikuti oleh peningkatan pemanfaatan IKD dalam pelayanan administrasi kependudukan maupun layanan publik lainnya. Oleh karena itu, produktivitas Program Jemput Bola perlu terus diperkuat tidak hanya melalui peningkatan jumlah aktivasi, tetapi juga melalui edukasi dan pendampingan agar masyarakat memahami fungsi IKD serta terdorong untuk menggunakannya secara berkelanjutan.

3.2 Mutu

Dimensi mutu digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan dalam pelaksanaan Program Jemput Bola terhadap penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Metro. Mutu pelayanan dalam konteks ini tidak hanya dilihat dari keberhasilan petugas dalam membantu masyarakat melakukan aktivasi IKD, tetapi juga dari kejelasan informasi, kesesuaian prosedur, kemampuan petugas dalam memberikan pendampingan, serta kemudahan masyarakat dalam memahami proses aktivasi. Program Jemput Bola memiliki fungsi penting karena masyarakat tidak hanya membutuhkan layanan administratif, tetapi juga membutuhkan penjelasan mengenai manfaat, fungsi, dan cara penggunaan IKD sebagai identitas digital.

Berdasarkan hasil penelitian, mutu pelayanan Program Jemput Bola dapat dikatakan cukup baik. Hal ini terlihat dari adanya upaya petugas dalam memberikan penjelasan secara langsung kepada masyarakat sebelum dan selama proses aktivasi IKD berlangsung. Petugas tidak hanya mengarahkan masyarakat untuk mengunduh dan mengaktifkan aplikasi IKD, tetapi juga memberikan informasi mengenai kegunaan IKD, tahapan aktivasi, serta hal-hal teknis yang perlu diperhatikan dalam penggunaan aplikasi. Dengan adanya penjelasan tersebut, masyarakat menjadi lebih mudah memahami proses aktivasi dan tidak merasa kebingungan ketika menghadapi kendala teknis.

Mutu pelayanan juga terlihat dari kesesuaian pelaksanaan Program Jemput Bola dengan prosedur yang berlaku. Proses pelayanan dilakukan secara bertahap, mulai dari pemberian informasi, pengecekan data, pendampingan aktivasi aplikasi, hingga verifikasi agar IKD dapat digunakan oleh masyarakat. Pelayanan yang sesuai prosedur menunjukkan bahwa Program Jemput Bola tidak hanya berorientasi pada pencapaian jumlah aktivasi, tetapi juga memperhatikan ketertiban dan kualitas proses pelayanan. Hal ini penting karena aktivasi IKD berkaitan dengan data kependudukan yang harus dikelola secara benar, aman, dan sesuai ketentuan.

Selain itu, kualitas pelayanan didukung oleh kemampuan petugas dalam mendampingi masyarakat secara langsung. Dalam pelaksanaannya, masih terdapat masyarakat yang belum sepenuhnya memahami penggunaan aplikasi digital, terutama masyarakat yang kurang terbiasa menggunakan layanan berbasis teknologi. Kehadiran petugas dalam Program Jemput Bola membantu mengurangi kesulitan tersebut karena masyarakat dapat langsung bertanya dan memperoleh bantuan ketika mengalami kendala. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga edukatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Meskipun mutu pelayanan telah berjalan cukup baik, masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam hal pemerataan informasi dan pemahaman masyarakat mengenai manfaat IKD. Sebagian masyarakat masih memandang IKD hanya sebagai aplikasi tambahan dan belum memahami sepenuhnya bahwa IKD dapat digunakan sebagai identitas kependudukan digital. Oleh karena itu, mutu pelayanan Program Jemput Bola perlu terus diperkuat melalui penyampaian informasi yang lebih sederhana, konsisten, dan mudah dipahami oleh berbagai kelompok masyarakat. Dengan demikian, pada dimensi mutu, Program Jemput Bola dapat dikategorikan cukup efektif karena mampu memberikan pelayanan yang informatif, terstruktur, dan membantu masyarakat dalam melakukan aktivasi IKD, meskipun edukasi mengenai pemanfaatan IKD masih perlu ditingkatkan.

3.3 Efisiensi

Dimensi efisiensi digunakan untuk menilai sejauh mana Program Jemput Bola mampu memberikan pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dengan penggunaan waktu, tenaga, dan sumber daya yang lebih tepat. Dalam konteks penelitian ini, efisiensi tidak hanya dilihat dari kecepatan proses aktivasi, tetapi juga dari kemampuan program dalam mengurangi hambatan masyarakat untuk memperoleh layanan. Pelaksanaan Program Jemput Bola membuat masyarakat tidak harus selalu datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro, karena pelayanan dapat dilakukan di lokasi-lokasi yang lebih dekat dengan masyarakat, seperti sekolah, perguruan tinggi, instansi pemerintah, ruang publik, dan lingkungan permukiman.

Berdasarkan hasil penelitian, Program Jemput Bola dapat dikatakan cukup efisien karena mampu mempermudah akses masyarakat terhadap layanan aktivasi IKD. Masyarakat yang sebelumnya harus meluangkan waktu untuk datang ke kantor dinas dapat memperoleh pelayanan secara langsung di lokasi kegiatan. Hal ini tentu menghemat waktu dan tenaga masyarakat, terutama bagi mereka yang memiliki kesibukan, keterbatasan akses transportasi, atau belum memahami

prosedur aktivasi IKD secara mandiri. Dengan adanya pelayanan yang mendekat kepada masyarakat, proses aktivasi menjadi lebih praktis dan tidak terlalu membebani masyarakat dari segi waktu maupun jarak.

Efisiensi program juga terlihat dari proses pendampingan yang dilakukan petugas selama aktivasi IKD. Dalam pelaksanaan layanan, petugas dapat langsung membantu masyarakat yang mengalami kendala teknis, seperti kesulitan mengunduh aplikasi, melakukan pendaftaran, mencocokkan data, atau menyelesaikan proses verifikasi. Bantuan langsung tersebut membuat proses pelayanan menjadi lebih cepat karena permasalahan yang dialami masyarakat dapat segera ditangani di tempat. Dengan demikian, Program Jemput Bola tidak hanya mempermudah akses layanan, tetapi juga membantu mengurangi kemungkinan masyarakat gagal melakukan aktivasi akibat keterbatasan pemahaman terhadap penggunaan aplikasi digital.

Selain itu, dari sisi penyelenggara layanan, Program Jemput Bola memungkinkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro menjangkau kelompok sasaran secara lebih terarah. Pelayanan yang dilakukan pada lokasi tertentu membuat petugas dapat melayani masyarakat dalam jumlah yang lebih banyak pada satu waktu, sehingga proses aktivasi dapat dilakukan secara lebih efektif dibandingkan hanya menunggu masyarakat datang secara individual ke kantor dinas. Pola ini mendukung efisiensi pelaksanaan program karena sumber daya petugas, waktu pelayanan, dan sarana pendukung dapat diarahkan pada lokasi yang memiliki potensi sasaran aktivasi lebih besar.

Meskipun demikian, efisiensi Program Jemput Bola masih menghadapi beberapa keterbatasan. Pelaksanaan layanan tetap bergantung pada kesiapan jaringan internet, perangkat masyarakat, serta kelancaran sistem aplikasi IKD. Apabila terdapat kendala jaringan atau gangguan sistem, proses aktivasi dapat menjadi lebih lama dan mengurangi kelancaran pelayanan. Selain itu, tidak semua masyarakat memiliki perangkat yang mendukung penggunaan aplikasi IKD, sehingga petugas perlu memberikan pendampingan tambahan atau menjelaskan kembali prosedur pelayanan kepada masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efisiensi program sudah berjalan cukup baik, tetapi masih dipengaruhi oleh faktor teknis dan kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dengan demikian, pada dimensi efisiensi, Program Jemput Bola dapat dikategorikan cukup efektif karena mampu mempersingkat akses masyarakat terhadap layanan aktivasi IKD, mengurangi kebutuhan masyarakat untuk datang ke kantor dinas, serta membantu mempercepat proses aktivasi melalui pendampingan langsung oleh petugas. Namun, efisiensi program masih perlu ditingkatkan melalui penguatan sarana pendukung, kesiapan jaringan, pemerataan informasi, dan pendampingan yang lebih intensif agar proses aktivasi IKD dapat berjalan lebih lancar dan memberikan manfaat yang lebih optimal bagi masyarakat Kota Metro.

3.4 Fleksibilitas

Dimensi fleksibilitas digunakan untuk menilai kemampuan Program Jemput Bola dalam menyesuaikan pelaksanaan pelayanan dengan kondisi, kebutuhan, dan karakteristik masyarakat sebagai sasaran layanan. Dalam konteks penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Metro, fleksibilitas menjadi aspek penting karena tidak semua masyarakat memiliki kemampuan, waktu, dan akses yang sama untuk datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Oleh karena itu, Program Jemput Bola hadir sebagai bentuk pelayanan yang lebih adaptif dengan cara mendatangi masyarakat secara langsung di lokasi-lokasi tertentu yang dinilai memiliki potensi sasaran aktivasi IKD.

Berdasarkan hasil penelitian, Program Jemput Bola menunjukkan tingkat fleksibilitas yang cukup baik. Hal ini terlihat dari pelaksanaan layanan yang tidak hanya dilakukan di kantor dinas,

tetapi juga diarahkan ke berbagai lokasi seperti sekolah, perguruan tinggi, instansi pemerintah, ruang publik, dan lingkungan permukiman. Pemilihan lokasi tersebut menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro berupaya menyesuaikan pelayanan dengan keberadaan kelompok sasaran. Misalnya, pelayanan di sekolah dan perguruan tinggi diarahkan kepada masyarakat usia wajib KTP dan generasi muda yang relatif lebih dekat dengan penggunaan teknologi digital. Sementara itu, pelayanan di instansi pemerintah dan ruang publik dilakukan untuk menjangkau masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi serta membutuhkan akses layanan yang lebih praktis.

Fleksibilitas juga terlihat dari kemampuan petugas dalam menyesuaikan proses pelayanan dengan kondisi masyarakat di lapangan. Dalam pelaksanaannya, terdapat masyarakat yang sudah memahami penggunaan aplikasi digital, tetapi ada pula masyarakat yang masih mengalami kesulitan dalam proses aktivasi IKD. Kondisi tersebut menuntut petugas untuk memberikan penjelasan dan pendampingan yang berbeda sesuai dengan tingkat pemahaman masyarakat. Bagi masyarakat yang sudah terbiasa menggunakan teknologi, proses aktivasi dapat dilakukan dengan lebih cepat. Sebaliknya, bagi masyarakat yang belum memahami penggunaan aplikasi, petugas perlu memberikan arahan secara lebih rinci agar proses aktivasi dapat berjalan dengan baik.

Selain itu, Program Jemput Bola juga menunjukkan fleksibilitas dalam menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan percepatan aktivasi IKD. Ketika capaian aktivasi belum mencapai target yang ditentukan, pelayanan Jemput Bola menjadi strategi yang dapat digunakan untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan jumlah masyarakat yang melakukan aktivasi. Dengan pola pelayanan yang berpindah dan menyesuaikan sasaran, program ini tidak hanya bersifat menunggu masyarakat datang, tetapi aktif menjangkau masyarakat yang belum terlayani. Hal ini menunjukkan bahwa Program Jemput Bola memiliki kemampuan adaptasi terhadap kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Meskipun demikian, fleksibilitas program masih perlu ditingkatkan agar pelaksanaannya lebih merata dan berkelanjutan. Penyesuaian lokasi dan sasaran pelayanan perlu didukung oleh pemetaan masyarakat yang belum melakukan aktivasi IKD, penyusunan jadwal pelayanan yang lebih terstruktur, serta sosialisasi yang lebih luas sebelum kegiatan dilaksanakan. Tanpa perencanaan yang baik, fleksibilitas program berpotensi belum mampu menjangkau seluruh kelompok masyarakat yang membutuhkan layanan, terutama masyarakat lanjut usia, masyarakat dengan keterbatasan perangkat digital, dan masyarakat yang memiliki literasi digital rendah.

Dengan demikian, pada dimensi fleksibilitas, Program Jemput Bola dapat dikategorikan cukup efektif karena mampu menyesuaikan lokasi, sasaran, dan pola pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Program ini memberikan ruang bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro untuk melaksanakan pelayanan secara lebih adaptif dan tidak terbatas pada pelayanan di kantor dinas. Namun, fleksibilitas tersebut masih perlu diperkuat melalui pemetaan sasaran yang lebih tepat, penjadwalan yang konsisten, serta pendampingan yang disesuaikan dengan kemampuan masyarakat agar penerapan IKD dapat berjalan lebih optimal.

3.5 Kepuasan

Dimensi kepuasan digunakan untuk menilai sejauh mana masyarakat merasa terbantu dan memperoleh pengalaman pelayanan yang baik melalui Program Jemput Bola Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Metro. Kepuasan masyarakat menjadi salah satu ukuran penting dalam menilai efektivitas program karena keberhasilan pelayanan publik tidak hanya dilihat dari tercapainya target administrasi, tetapi juga dari bagaimana masyarakat merasakan manfaat,

kemudahan, dan kenyamanan selama menerima layanan. Dalam konteks Program Jemput Bola, kepuasan masyarakat berkaitan erat dengan kemudahan akses, kecepatan pelayanan, sikap petugas, serta pendampingan yang diberikan selama proses aktivasi IKD.

Berdasarkan hasil penelitian, Program Jemput Bola menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang cukup baik. Masyarakat merasa terbantu karena tidak perlu datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan aktivasi IKD. Pelayanan yang dilakukan secara langsung di lokasi-lokasi tertentu membuat masyarakat lebih mudah memperoleh layanan, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu, jarak, atau belum memahami prosedur aktivasi IKD secara mandiri. Kemudahan ini menjadi salah satu faktor yang mendorong munculnya tanggapan positif dari masyarakat terhadap pelaksanaan Program Jemput Bola.

Kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh proses pelayanan yang relatif cepat dan adanya pendampingan langsung dari petugas. Dalam pelaksanaannya, petugas membantu masyarakat sejak tahap awal hingga akhir proses aktivasi, seperti memberikan arahan mengenai penggunaan aplikasi, membantu proses verifikasi, serta menjelaskan langkah-langkah yang harus dilakukan apabila terdapat kendala teknis. Pendampingan tersebut membuat masyarakat merasa lebih mudah memahami proses aktivasi IKD, terutama bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan berbasis digital. Dengan adanya bantuan langsung dari petugas, hambatan masyarakat dalam mengakses layanan digital dapat berkurang.

Selain kemudahan prosedur, sikap petugas juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Petugas yang ramah, responsif, dan membantu membuat masyarakat merasa lebih nyaman dalam menerima pelayanan. Interaksi yang baik antara petugas dan masyarakat menunjukkan bahwa Program Jemput Bola tidak hanya berfungsi sebagai layanan teknis aktivasi IKD, tetapi juga sebagai bentuk pelayanan publik yang memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan masyarakat. Hal ini penting karena pelayanan administrasi kependudukan yang baik harus mampu membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, terutama dalam penerapan layanan digital yang masih relatif baru bagi sebagian masyarakat.

Meskipun demikian, tingkat kepuasan masyarakat masih dapat ditingkatkan. Beberapa masyarakat masih belum sepenuhnya memahami manfaat IKD setelah proses aktivasi dilakukan. Selain itu, sebagian masyarakat masih lebih terbiasa menggunakan KTP fisik dibandingkan identitas digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap proses pelayanan sudah cukup baik, tetapi pemahaman dan kepuasan terhadap pemanfaatan IKD dalam kehidupan sehari-hari masih perlu diperkuat. Oleh karena itu, Program Jemput Bola perlu terus disertai dengan sosialisasi dan edukasi mengenai fungsi, manfaat, serta keamanan penggunaan IKD.

Dengan demikian, pada dimensi kepuasan, Program Jemput Bola dapat dikategorikan cukup efektif karena mampu memberikan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat. Masyarakat merasa terbantu dengan kemudahan akses layanan, proses aktivasi yang lebih praktis, serta sikap petugas yang responsif dan mendampingi selama pelayanan berlangsung. Namun, kepuasan tersebut perlu terus ditingkatkan melalui penguatan edukasi dan pemahaman masyarakat agar aktivasi IKD tidak hanya berhenti pada proses pendaftaran, tetapi juga berlanjut pada penggunaan IKD secara nyata dalam pelayanan publik.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Jemput Bola cukup efektif dalam mendukung penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Metro Provinsi Lampung. Temuan ini terlihat dari lima dimensi efektivitas, yaitu produktivitas, mutu, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan.

Dari sisi produktivitas, Program Jemput Bola mampu meningkatkan jumlah masyarakat yang melakukan aktivasi IKD, meskipun capaian tersebut belum sepenuhnya mencapai target nasional dan pemanfaatannya belum optimal. Dari sisi mutu, pelayanan yang diberikan sudah cukup baik karena petugas memberikan pendampingan langsung, informasi yang jelas, serta bantuan teknis kepada masyarakat selama proses aktivasi. Dari sisi efisiensi, program ini mempermudah masyarakat karena pelayanan tidak hanya dilakukan di kantor dinas, tetapi juga mendatangi lokasi-lokasi yang dekat dengan masyarakat. Dari sisi fleksibilitas, pelaksanaan program dapat menyesuaikan lokasi dan sasaran pelayanan, seperti sekolah, perguruan tinggi, instansi pemerintah, ruang publik, dan lingkungan permukiman. Sementara itu, dari sisi kepuasan, masyarakat merasa terbantu karena proses aktivasi menjadi lebih mudah, cepat, dan didampingi langsung oleh petugas.

Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa Program Jemput Bola berperan penting sebagai strategi pelayanan proaktif dalam memperluas jangkauan aktivasi IKD. Program ini tidak hanya berfungsi sebagai layanan administrasi, tetapi juga menjadi sarana edukasi digital bagi masyarakat. Hal ini penting karena penerapan IKD tidak cukup hanya dilakukan melalui penyediaan aplikasi, tetapi juga membutuhkan pendekatan langsung agar masyarakat memahami manfaat, fungsi, dan cara penggunaan IKD. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa keberhasilan penerapan IKD sangat dipengaruhi oleh kesiapan pemerintah daerah, kualitas sosialisasi, pendampingan masyarakat, serta kemampuan aparatur dalam mendukung penggunaan layanan digital kependudukan (Tukan & Rahmadanita, 2023; Rahmadanita, 2024; Nurrahman et al., 2025).

Meskipun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa efektivitas Program Jemput Bola belum sepenuhnya optimal. Peningkatan aktivasi IKD belum selalu diikuti oleh penggunaan IKD secara berkelanjutan dalam pelayanan publik sehari-hari. Sebagian masyarakat masih lebih terbiasa menggunakan KTP fisik, belum memahami manfaat IKD secara menyeluruh, atau belum merasakan kebutuhan mendesak untuk menggunakan identitas digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan program tidak cukup hanya diukur dari jumlah aktivasi, tetapi juga perlu dilihat dari tingkat pemanfaatan IKD setelah aktivasi dilakukan. Dengan demikian, Program Jemput Bola perlu terus diperkuat melalui sosialisasi yang lebih intensif, edukasi yang mudah dipahami, dan pendampingan berkelanjutan agar masyarakat tidak hanya melakukan aktivasi, tetapi juga menggunakan IKD secara nyata dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Secara keseluruhan, diskusi temuan utama penelitian ini menegaskan bahwa Program Jemput Bola memiliki kontribusi penting dalam mendukung transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan di Kota Metro. Program ini mampu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan aktivasi IKD, memperbaiki akses layanan, serta membangun pengalaman pelayanan yang lebih positif. Namun, efektivitas program masih perlu ditingkatkan agar capaian aktivasi dapat diikuti oleh pemanfaatan IKD yang lebih optimal. Oleh karena itu, penerapan IKD di Kota Metro memerlukan strategi yang tidak hanya berorientasi pada peningkatan angka aktivasi, tetapi juga pada peningkatan literasi digital, kepercayaan masyarakat, dan integrasi IKD dalam berbagai layanan publik.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Program Jemput Bola terhadap penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Metro Provinsi Lampung telah berjalan cukup efektif. Hal tersebut terlihat dari lima dimensi efektivitas, yaitu produktivitas, mutu, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan. Pada dimensi produktivitas, program mampu meningkatkan jumlah

aktivasi IKD di masyarakat, meskipun pemanfaatannya masih perlu terus dioptimalkan. Pada dimensi mutu, pelayanan yang diberikan sudah cukup baik karena petugas memberikan informasi, arahan, dan pendampingan langsung kepada masyarakat dalam proses aktivasi IKD. Pada dimensi efisiensi, Program Jemput Bola mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan karena pelayanan dilakukan dengan mendatangi lokasi-lokasi yang dekat dengan masyarakat. Pada dimensi fleksibilitas, pelaksanaan program mampu menyesuaikan lokasi dan sasaran pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat. Sementara itu, pada dimensi kepuasan, masyarakat merasa terbantu dengan adanya pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan didampingi langsung oleh petugas. Dengan demikian, Program Jemput Bola memiliki peran penting dalam mendukung penerapan IKD di Kota Metro, terutama dalam memperluas jangkauan aktivasi dan meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Keterbatan Penelitian. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yaitu penelitian hanya difokuskan pada pelaksanaan Program Jemput Bola terhadap penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Metro Provinsi Lampung, sehingga hasil penelitian belum tentu dapat digeneralisasikan secara langsung pada daerah lain yang memiliki kondisi masyarakat, tingkat literasi digital, infrastruktur pelayanan, dan strategi pelaksanaan program yang berbeda. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga hasil penelitian lebih menekankan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena di lapangan, bukan pada pengukuran statistik secara luas. Penelitian ini juga terbatas pada lima dimensi efektivitas, yaitu produktivitas, mutu, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan, sehingga masih terdapat aspek lain di luar penelitian yang kemungkinan turut memengaruhi penerapan IKD, seperti keamanan data, integrasi layanan lintas sektor, tingkat kepercayaan masyarakat, dan keberlanjutan penggunaan IKD setelah aktivasi dilakukan.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan, sehingga penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dengan cakupan wilayah yang lebih luas, misalnya melalui perbandingan antar kabupaten/kota untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan digital di berbagai daerah. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* agar efektivitas Program Jemput Bola dapat diukur tidak hanya melalui hasil wawancara dan observasi, tetapi juga melalui data statistik mengenai tingkat aktivasi, tingkat penggunaan, kepuasan masyarakat, dan keberlanjutan pemanfaatan IKD setelah aktivasi dilakukan. Selain itu, penelitian lanjutan dapat memperluas fokus kajian pada aspek keamanan data, integrasi IKD dengan layanan publik lainnya, tingkat kepercayaan masyarakat, serta strategi peningkatan literasi digital agar penerapan IKD tidak hanya berhenti pada peningkatan jumlah aktivasi, tetapi juga mampu mendorong penggunaan identitas digital secara optimal, berkelanjutan, dan bermanfaat bagi masyarakat.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro Provinsi Lampung beserta seluruh jajaran yang telah memberikan izin, data, informasi, serta kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian mengenai efektivitas Program Jemput Bola terhadap penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan

selama proses penyusunan penelitian ini. Tidak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada keluarga, informan penelitian, serta seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi sehingga pelaksanaan penelitian hingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Bélanger, F., & Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption. The Journal of Strategic Information Systems, 17(2), 165–176. https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.002

Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. Information Systems Journal, 15(1), 5–25. https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x

Darma Astuti, R., & 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

Fathurahman, H. (2024). Analysis of the policy on implementing Digital Population Identity in the compulsory E-KTP community in Surakarta City. Jurnal Public Policy, 10(1). http://jurnal.utu.ac.id/jppolicy/article/view/9027

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (1997). Organizations: Behavior, structure, processes (9th ed.). Irwin/McGraw-Hill.

Gilbert, D., Balestrini, P., & Littleboy, D. (2004). Barriers and benefits in the adoption of e-government. International Journal of Public Sector Management, 17(4), 286–301. https://doi.org/10.1108/09513550410539794

Haug, N., Dan, S., & Mergel, I. (2024). Digitally-induced change in the public sector: A systematic review and research agenda. Public Management Review, 26(7), 1963–1987. https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2234917

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

Lee-Geiller, S. (2024). The moderating effect of digital literacy on the link between e-government effectiveness and trust in government. Journal of Policy Studies, 39(4), 77–101. https://doi.org/10.52372/jps.e672

Marfu'ah, S., Kumalasari, A., & Swasanti, I. (2024). Digitalisasi pelayanan publik: Ketidaksiapan masyarakat dalam penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Bojonegoro. Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi, 15(2), 271–283. https://doi.org/10.23969/kebijakan.v15i02.12309

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. Government Information Quarterly, 36(4), 101385. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002

Nurrahman, A., Sabaruddin, S., 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

Olivia, H. (2025). Nvivo 12 Plus penerapan penelitian ekonomi. DEWA Publishing.

Permadi, I. B., & Rokhman, A. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital dalam upaya pengamanan data pribadi. JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari, 4(2), 80–88. https://doi.org/10.31539/joppas.v4i2.6199

Pradini, E., & Isbandono, P. (2025). Efektivitas Program Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Karah. Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan, 3(2). https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant/article/view/40584

Priyatni, E. T., Suryani, A. W., Fachrunnisa, R., Supriyanto, A., & Zakaria, I. (2020). Pemanfaatan NVivo dalam penelitian kualitatif. Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LP2M). https://fip.um.ac.id/wp-content/uploads/2021/10/b5-Pemanfaatan-NVIVO-dalam-Penelitian-Kualitatif.pdf

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

Romawati, A., Hendrati, I. M., & Wardaya, W. (2024). Peningkatan cakupan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Wonorejo. Journal of Human and Education, 4(1), 49–56. https://doi.org/10.31004/jh.v4i1.515

Salsa Bella, V., & Widodo, D. (2023). Implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam menunjang pelayanan publik masyarakat di Kecamatan Tambaksari. Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik, 6(1), 14–31. https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.833

Santoso, E. B., Mahendra, H. N. I., Rahmadanita, A., & Nurnawati, E. (2021). Pelayanan drive thru KTP-el di Kabupaten Blitar. Jurnal Ilmu Pemerintahan Widya Praja, 47(1), 91–113. https://doi.org/10.33701/jipwp.v47i1.1961

Sugandini, A. S., & Novaria, R. (2024). Peningkatan literasi digital masyarakat Kelurahan Keputran Kecamatan Tegalsari melalui pengoptimalisasian penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Birokrasi: Jurnal Ilmu Hukum dan Tata Negara, 2(2), 252–262. https://doi.org/10.55606/birokrasi.v2i2.1190

Sugiyono. (2013). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Sugiyono. (2022). Metode penelitian kualitatif. Alfabeta.

Sumaryadi, I. N. (2005). Efektivitas implementasi kebijakan otonomi daerah. Citra Utama. https://books.google.co.id/books?id=BUaFBAAACAAJ

Therasari, A., Salbiah, E., & Apriliyani, N. V. (2025). Effectiveness of the Digital Population Identity (IKD) Program at the Population and Civil Registration Office of Bogor Regency. Public Policy Journal, 6(2). https://doi.org/10.37905/ppj.v6i2.2973

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

Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of e-government: A literature review. Government Information Quarterly, 36(2), 167–178. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001

Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, P. A., & Rose, G. M. (2002). Encouraging citizen adoption of e-government by building trust. Electronic Markets, 12(3), 157–162. https://doi.org/10.1080/101967802320245929

Yulanda, A., & Frinaldi, A. (2023). Inovasi Program Identitas Kependudukan Digital dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kependudukan di Indonesia. Titian: Jurnal Ilmu Humaniora, 7(2), 415–426. https://doi.org/10.22437/titian.v7i2.30348


INSTITUT PEMERINTAHAN DALAM NEGERI
BHINNEKA TUNGGAL IKA
1956
KEMENTERIAN DALAM NEGERI