PELAYANAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MATARAM PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Gusti Bagus Dipa Palguno
NPP. 33. 0641
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: dipapalguno@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Imelda Hutasoit, M.Kes, MA
Email: imeldahutasoit@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap *The activation rate of Digital Population Identity (Identitas Kependudukan Digital/IKD) in Mataram City reached only 6.08% of the mandatory e-ID card population as of March 2026, far below the 30% national target, despite e-KTP ownership attaining 98%. This gap indicates that service quality for IKD activation requires in-depth examination.*. ***Purpose:*** *This study aims to identify and analyze the quality of IKD activation services at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Mataram City.* ***Method:*** *A descriptive qualitative approach was employed, guided by Zeithaml's service quality theory as cited in Hardiansyah (2018), encompassing five dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were collected through in-depth interviews, participatory observation, and documentation involving 14 purposively selected informants comprising structural officials, front-desk officers, civil servants, and student service recipients. Data analysis was conducted using ATLAS.ti software.* ***Result:*** *The tangibles dimension reveals neatly presented officers and adequate service facilities, although mobile equipment for outreach services remains limited. Reliability shows service delivery aligned with standard operating procedures, yet public dissemination of those procedures is suboptimal. Responsiveness reflects officers' promptness in resolving technical obstacles on the spot. Assurance is demonstrated through fee-free services and courteous staff conduct. Empathy is evidenced by fair, non-discriminatory treatment of all service recipients.* ***Conclusion:*** *IKD activation service quality at Disdukcapil Mataram City is generally good across all five dimensions; however, it has not been sufficient to drive significant increases in activation numbers, primarily due to inadequate public outreach and education.*

Keywords: *Digital Population Identity; Public Service; Service Quality*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Mataram baru mencapai 6,08% dari total penduduk wajib KTP-el per Maret 2026, jauh di bawah target nasional 30%, meski tingkat kepemilikan KTP-el telah mencapai 98%. Kesenjangan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan aktivasi IKD masih perlu dikaji secara

mendalam. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan aktivasi IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Mataram. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teori kualitas pelayanan Zeithaml dalam Hardiansyah (2018) yang mencakup lima dimensi: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi terhadap 14 informan yang dipilih secara purposive, meliputi pejabat struktural, petugas front desk, ASN, dan mahasiswa penerima layanan. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak ATLAS.ti.. **Hasil/Temuan:** Dimensi bukti fisik menunjukkan penampilan petugas yang rapi dan fasilitas pelayanan yang cukup memadai, meski terdapat keterbatasan perangkat mobile untuk layanan jemput bola. Dimensi keandalan memperlihatkan pelaksanaan pelayanan yang telah sesuai SOP, namun sosialisasi prosedur kepada masyarakat belum optimal. Dimensi daya tanggap mencerminkan kesigapan petugas dalam menangani kendala teknis secara langsung. Dimensi jaminan terwujud melalui pelayanan yang bebas biaya dan sikap petugas yang ramah serta sopan. Dimensi empati ditunjukkan melalui perlakuan petugas yang adil dan tidak diskriminatif kepada seluruh masyarakat. **Kesimpulan:** Kualitas pelayanan aktivasi IKD di Disdukcapil Kota Mataram secara umum sudah berjalan baik pada kelima dimensi, namun belum sepenuhnya mampu mendorong peningkatan jumlah aktivasi secara signifikan, terutama akibat keterbatasan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat.

Kata kunci: Identitas Kependudukan Digital; Kualitas Pelayanan; Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dalam era globalisasi telah membawa transformasi signifikan pada penyelenggaraan pemerintahan di berbagai belahan dunia. Negara-negara dituntut untuk menyesuaikan diri dengan standar global mengenai efisiensi, keterbukaan, dan inovasi dalam penyelenggaraan layanan publik (Skare & Riberio Soriano, 2021). Dengan memanfaatkan teknologi digital, pemerintah dapat memberikan akses lebih besar kepada masyarakat terhadap informasi penting, meningkatkan partisipasi dalam pengambilan keputusan, serta mempercepat proses administrasi (Arifin et al., 2025). Dengan memanfaatkan teknologi digital, pemerintah dapat memberikan akses lebih besar kepada masyarakat terhadap informasi penting, meningkatkan partisipasi dalam pengambilan keputusan, serta mempercepat proses administrasi (Santoso, 2025).

Penerapan teknologi informasi bertujuan untuk mengintegrasikan serta mengubungkan sistem pencatatan sipil dengan pendaftaran pendudukan (Gatiningsih, 2015). Menurut Ananta dalam (Hutasoit, 2017), Kependudukan merupakan sebuah studi yang mempelajari variabel–variabel demografi yang juga memperlihatkan hubungan (asosiasi) antara perubahan penduduk dengan berbagai variabel sosial, ekonomi, politik, biologi, genetika, geografi, lingkungan dan lain sebagainya. Maka dari itu, sebagai respons terhadap dinamika globalisasi dan tuntutan akan layanan publik yang adaptif, pemerintah Indonesia mengembangkan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai inovasi strategis dalam administrasi kependudukan. IKD dirancang tidak sekadar sebagai turunan digital dari KTP elektronik, melainkan sebagai instrumen terintegrasi dan berbasis elektronik yang mampu menjadi kunci akses tunggal dalam berbagai layanan publik. Penerapan IKD merupakan langkah konkret untuk mempercepat digitalisasi administrasi kependudukan sekaligus mendorong keterhubungan antara masyarakat dan pemerintah dalam ekosistem digital yang lebih inklusif dan transparan (Imada et al., 2025). Landasan

hukum utama pengaturan IKD adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022, yang menegaskan bahwa IKD memiliki kedudukan hukum setara dengan KTP elektronik.

Kota Mataram sebagai ibu kota Provinsi Nusa Tenggara Barat merupakan wilayah dengan kepadatan penduduk tertinggi di provinsi tersebut, mencapai rata-rata 7.401 jiwa per kilometer persegi dengan total penduduk sekitar 448.780 jiwa pada tahun 2026. Capaian perekaman KTP-el di Kota Mataram mencapai 329.256 jiwa dari total 336.151 jiwa wajib KTP-el atau setara 98%, melampaui target nasional. Namun capaian aktivasi IKD per Maret 2026 baru menyentuh angka 5.037 jiwa atau 6,08% dari target nasional 30%. Fenomena rendahnya capaian aktivasi IKD yang berada jauh di bawah target nasional sebesar 30% nyatanya bukan hanya permasalahan lokal, melainkan tantangan di berbagai daerah yang menuntut adanya strategi percepatan serta evaluasi terhadap kualitas layanannya (Rejeki et al., 2025). Kesenjangan yang sangat jauh antara tingginya kepemilikan KTP-el dengan rendahnya aktivasi IKD ini menunjukkan bahwa terdapat aspek yang perlu dikaji, khususnya dari sudut pandang kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.

.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Mataram menghadapi disparitas capaian administratif yang membentuk kesenjangan empiris secara signifikan. Cakupan kepemilikan KTP elektronik di wilayah ini telah menyentuh representasi optimal pada angka 98 persen. Tingkat aktivasi IKD secara kontradiktif bergeming pada angka 6,08 persen per Maret 2026, memposisikan capaian tersebut jauh di bawah target nasional sebesar 30 persen. Kondisi ini merepresentasikan permasalahan mendasar terkait minimnya konversi kesadaran masyarakat dari kepemilikan identitas fisik menuju adopsi identitas digital. Fokus rumusan permasalahan dalam penelitian ini bermuara pada kualitas interaksi petugas pelaksana dengan masyarakat pada tingkat loket pelayanan yang diduga menjadi titik hambat rendahnya partisipasi aktivasi.

Kajian akademik terdahulu mengenai adopsi inovasi pelayanan digital memperlihatkan dominasi analisis pada level kebijakan makro dan penyediaan infrastruktur. Penelitian yang dilakukan oleh Fadilah dan Prathama (2025) terkait Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Percepatan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Surabaya, secara komprehensif mengkaji strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melalui program sosialisasi multi-saluran dan layanan jemput bola. Orientasi studi tersebut murni mengeksplorasi inisiatif instansional tanpa menyelami pengalaman subjektif masyarakat sebagai penerima layanan secara mendalam. Studi Ahmadi et al, (2025) di Kabupaten Sidenreng Rappang menitikberatkan hambatan adopsi IKD pada determinan eksternal berupa keterbatasan jaringan internet dan tidak meratanya komunikasi strategis. Kedua literatur ini secara jelas menyisakan celah teoretis berupa kekosongan evaluasi mikro yang mengukur interaksi dan kualitas pelayanan pelaksana administrasi secara langsung di lapangan

Perspektif tata kelola pelayanan public menurut Dwiyanto (2018) dalam bukunya yang berjudul Ilmu Administrasi Publik di Indonesia menegaskan tanggung jawab pemerintah dalam memastikan layanan digital berjalan efektif, responsif, dan mampu menjawab kebutuhan spesifik masyarakat. Eksplorasi global oleh Wirtz dan Lovelock (2022) terkait *Services Marketing: People, Technology, Strategy,* mengonfirmasi bahwa prasyarat keberhasilan transformasi pelayanan mensyaratkan peningkatan kapasitas aparatur secara simultan dengan pengadaan perangkat keras. Analisis Reddick dan Norris (2013) terkait *E-participation in local governments: An examination of political-managerial support and impacts. Transforming Government*, memperkuat argumen ini melalui

temuan terkait keberhasilan e-government yang sangat bergantung pada pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan sistem dan birokrasi. Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan literatur tersebut dengan mengadopsi instrumen kualitas pelayanan oleh Parasuraman et al (1988) guna membedah dimensi pelayanan aktivasi IKD secara presisi. Pendekatan ini diimplementasikan guna memberikan pembuktian empiris bahwa anomali stagnasi target capaian hanya dapat diurai melalui perbaikan fundamental pada dimensi kualitas layanan.

1.3. Urgensi Penelitian

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan mendesak Disdukcapil Kota Mataram untuk memahami kondisi riil kualitas pelayanannya dalam rangka meningkatkan capaian aktivasi IKD yang baru mencapai 6,08% dari target 30%. Apabila tidak segera dilakukan kajian yang komprehensif dan berbasis data, Kota Mataram berisiko semakin tertinggal dari target nasional digitalisasi administrasi kependudukan. Lebih dari itu, pemahaman mendalam tentang kualitas pelayanan dari perspektif penerima layanan merupakan prasyarat penting bagi pengambilan kebijakan yang efektif dan berbasis bukti, sekaligus berkontribusi pada peningkatan kepercayaan publik terhadap sistem administrasi kependudukan digital Indonesia.

1.4. Penelitian Terdahulu

Fadilah dan Prathama (2025) mengkaji strategi Disdukcapil Kota Surabaya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat melalui program sosialisasi multi-saluran dan layanan jemput bola, namun lebih banyak berkutat pada ranah kebijakan dan strategi makro yang diinisiasi oleh instansi, tanpa menyelami secara mendalam pengalaman subjektif masyarakat sebagai penerima layanan (Ahmadi et al., 2025) meneliti implementasi IKD di Kabupaten Sidenreng Rappang, Sulawesi Selatan, yang menemukan bahwa keterbatasan jaringan internet dan komunikasi yang belum merata menghambat adopsi IKD meskipun kompetensi SDM sudah memadai.

Dari perspektif yang lebih luas, Parasuraman et al., (1988) dalam karya seminalnya yang dipublikasikan di Journal of Retailing meletakkan fondasi teoritis model SERVQUAL yang hingga kini menjadi acuan utama pengukuran kualitas pelayanan. Dwiyanto, (2018) menegaskan bahwa pemerintahan memiliki tanggung jawab untuk memastikan layanan publik berjalan efektif, responsif, dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat. Penelitian Wirtz dan Lovelock (2021) dalam konteks internasional menunjukkan bahwa transformasi digital layanan publik memerlukan peningkatan kapasitas aparatur dan infrastruktur secara simultan. Reddick dan Norris (2013) dalam kajian mereka terhadap e-government di berbagai negara menemukan bahwa keberhasilan adopsi layanan digital sangat bergantung pada pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan sistem dan aparat.

Nugroho (2020) dalam kajiannya tentang e-government Indonesia menemukan bahwa hambatan adopsi layanan digital di daerah bukan hanya faktor teknis, melainkan juga kualitas pelayanan aparatur yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Anggara dan Kurnia (2022) dalam penelitiannya ya g berjudul Sosialisasi digital dalam implementasi program administrasi kependudukan: Studi kasus di beberapa daerah di Indonesia menyimpulkan bahwa sosialisasi yang terstruktur dan berkualitas merupakan kunci keberhasilan implementasi program administrasi kependudukan digital di daerah

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang membedakannya secara tegas dari penelitian-penelitian terdahulu. Pertama, dari segi lokus, penelitian ini dilaksanakan di Kota Mataram, Provinsi Nusa Tenggara Barat—sebuah wilayah dengan konteks demografis dan sosial yang berbeda dari Surabaya, Pekanbaru, maupun Kabupaten Sidenreng Rappang yang dikaji oleh peneliti sebelumnya. Kedua, dari segi fokus teori, penelitian ini secara khusus menggunakan dimensi kualitas pelayanan Zeithaml dalam Hardiansyah (2018) tentang kualitas pelayanan untuk menganalisis fenomena rendahnya aktivasi IKD, alih-alih menggunakan teori implementasi kebijakan atau strategi organisasi. Ketiga, penelitian ini memanfaatkan perangkat lunak ATLAS.ti untuk visualisasi dan analisis data kualitatif secara sistematis, menghasilkan output analitik yang lebih terstruktur dan dapat diverifikasi dibandingkan analisis naratif konvensional.

1.6. Tujuan.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam Hardiansyah (2018).

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pilihan metodologi ini didasarkan pada pertimbangan filosofis bahwa fenomena kualitas pelayanan publik bersifat kontekstual, multi-dimensi, dan paling tepat dipahami melalui eksplorasi mendalam terhadap pengalaman subjektif para partisipan (Nasution, 2023). Landasan teori utama yang digunakan adalah kerangka kualitas pelayanan Zeithaml dalam Hardiansyah (2018) yang terdiri atas lima dimensi: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menganalisis kesenjangan antara harapan masyarakat dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima secara holistik.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram, yang berlokasi di Jalan DR. Soedjono Lingkar Selatan, Komplek Perkantoran Pemerintah Kota Mataram, Kecamatan Sekarbela, Provinsi Nusa Tenggara Barat, pada periode Januari hingga Maret 2026. Penentuan informan dilakukan secara purposive sampling dengan mempertimbangkan relevansi pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam pelayanan aktivasi IKD. Total informan berjumlah 14 orang yang terdiri atas: Kepala Dinas (I1), Sekretaris Dinas (I2), Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk (I3), tiga orang petugas front desk (I4), empat orang ASN penerima layanan (I5), dan empat orang mahasiswa penerima layanan (I6). Kelompok ASN dan mahasiswa dipilih secara purposif karena dianggap memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap aspek-aspek pelayanan publik dibandingkan masyarakat umum.

Teknik pengumpulan data mencakup wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber, yakni dengan membandingkan data dari pihak internal (aparatur) dan pihak eksternal (masyarakat penerima layanan). Tahapan analisis

data meliputi: (1) pengunggahan seluruh transkrip wawancara ke ATLAS.ti; (2) pembacaan dan familiarisasi data; (3) proses pengkodean (coding) terhadap segmen-segmen relevan; (4) pengelompokan kode ke dalam kategori dan tema; (5) penyusunan memo analitis; (6) visualisasi hubungan antar-konsep melalui fitur Network View; dan (7) interpretasi serta penarikan kesimpulan berdasarkan tema yang terbentuk.

Seluruh proses analisis data menggunakan bantuan perangkat lunak *Computer Assisted Qualitative Data Analysis Software* (CAQDAS), yaitu ATLAS.ti versi terbaru. Penggunaan ATLAS.ti tidak hanya mempercepat proses teknis pengolahan data, tetapi juga memperkuat validitas interpretasi melalui dokumentasi langkah-langkah analitis yang terstruktur (Nyoto et al., 2024). Output visualisasi dari ATLAS.ti digunakan untuk menyajikan pemetaan tematik yang mencerminkan pola dan keterkaitan antar-temuan secara visual dan analitis.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan terobosan strategis yang diinisiasi Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil sejak tahun 2022. IKD berfungsi sebagai representasi identitas penduduk dalam aplikasi seluler yang mengintegrasikan dokumen kependudukan untuk memudahkan verifikasi serta akses layanan publik. Standar nasional aktivasi IKD ditetapkan sebesar 30% dari total penduduk wajib KTP-el. Data per Maret 2026 menunjukkan bahwa capaian Kota Mataram baru mencapai 5.037 jiwa atau 6,08% dari target 82.784 jiwa, dengan Kecamatan Selaparang memiliki capaian tertinggi (9,10%) dan Kecamatan Sandubaya terendah (3,98%). Berikut disajikan pembahasan berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan Zeithaml.

3.1. Dimensi Bukti Fisik (Tangibles)

Dimensi bukti fisik merujuk pada segala aspek nyata yang dapat dilihat, dirasakan, dan diamati langsung oleh pengguna layanan, mencakup penampilan petugas dan ketersediaan sarana prasarana (Zeithaml dalam Hardiansyah, 2018). Berdasarkan observasi dan wawancara, penampilan petugas pelayanan aktivasi IKD di Disdukcapil Kota Mataram dinilai sudah baik. Petugas hadir dengan seragam dinas PNS yang rapi, dilengkapi tanda pengenal (nametag), sehingga memudahkan masyarakat dalam mengenali identitas petugas yang melayani. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk (I3) menyatakan: "Saya pribadi memang selalu mengingatkan teman-teman di lapangan supaya tetap rapi dan sopan saat melayani aktivasi IKD." Penilaian serupa dikemukakan oleh seluruh informan penerima layanan, baik dari kalangan ASN maupun mahasiswa, yang menilai penampilan petugas sudah terjaga dan profesional.

Dari sisi sarana dan prasarana, Disdukcapil Kota Mataram memiliki 18 unit komputer pelayanan, 7 laptop, mesin nomor antrian, layar monitor, serta 1 unit mobil layanan keliling. Fasilitas ini dinilai cukup memadai untuk mendukung proses aktivasi di kantor. Sekretaris Dinas (I2) menegaskan bahwa sarana yang ada tergolong lengkap untuk pelayanan di kantor, termasuk jaringan internet yang stabil. Namun, terdapat keterbatasan pada perangkat mobile untuk pelayanan jemput bola, terutama apabila Disdukcapil berencana bekerja sama dengan sekolah dan perguruan tinggi. Informan ASN (I5) mencatat bahwa kondisi pendingin ruangan terkadang kurang optimal pada siang hari, membuat suasana ruang pelayanan terasa agak gerah saat ramai pengunjung. Hasil visualisasi ATLAS.ti terhadap

seluruh informan menunjukkan kecenderungan penilaian yang relatif positif dan selaras terkait kecukupan sarana prasarana untuk mendukung proses aktivasi IKD.

Secara keseluruhan, dimensi bukti fisik dapat dikategorikan sudah baik. Kondisi ini mencerminkan kesiapan institusional Disdukcapil Kota Mataram dalam menyediakan lingkungan pelayanan yang nyaman dan profesional. Meski demikian, keterbatasan perangkat mobile menjadi catatan penting yang perlu ditangani guna mengoptimalkan jangkauan pelayanan aktivasi IKD ke berbagai segmen masyarakat.

3.2. Dimensi Keandalan (Reliability)

Dimensi keandalan berkaitan dengan kemampuan penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai standar yang ditetapkan (Zeithaml dalam Hardiansyah, 2018). Pada penelitian ini, dimensi keandalan difokuskan pada kejelasan SOP dan kesesuaian pelayanan dengan SOP yang berlaku. Alur pelayanan aktivasi IKD pada dasarnya cukup sederhana: masyarakat datang dengan membawa KTP asli, petugas melakukan verifikasi data di sistem, kemudian memandu proses registrasi dan aktivasi aplikasi IKD di smartphone masyarakat. Disdukcapil Kota Mataram telah mempublikasikan poster alur pelayanan IKD di laman web resmi maupun media sosial instansi.

Temuan di lapangan mengungkap bahwa sosialisasi SOP kepada masyarakat masih belum optimal. Sebagian besar informan penerima layanan mengaku baru memahami alur pelayanan setelah mendapatkan penjelasan langsung dari petugas di lokasi, bukan dari sumber informasi yang telah disediakan sebelumnya.

Kendala yang paling sering ditemukan dalam proses aktivasi adalah permasalahan email—mulai dari salah input alamat, penggunaan lebih dari satu akun email, hingga lupa kata sandi—yang membuat proses aktivasi terhambat sementara. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk (I3) menegaskan bahwa dalam situasi tersebut petugas tidak membiarkan masyarakat kembali tanpa mendapatkan solusi. Secara keseluruhan, dimensi keandalan sudah berjalan cukup baik dari sisi pelaksanaan prosedur, namun perlu peningkatan signifikan dalam hal diseminasi informasi SOP kepada publik secara lebih luas dan efektif.

3.3 Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness)

Dimensi daya tanggap mencerminkan kesigapan dan kecepatan petugas dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan ketika menghadapi kendala (Zeithaml dalam Hardiansyah, 2018). Mengingat proses aktivasi IKD melibatkan teknologi digital yang tidak semua masyarakat familiar dengannya, aspek ini menjadi sangat krusial dalam menentukan keberhasilan proses aktivasi di lapangan. Observasi menunjukkan bahwa petugas secara aktif mendampingi masyarakat, bahkan mengoperasikan smartphone penerima layanan secara langsung untuk memperlancar proses aktivasi.

Responsivitas petugas dalam menghadapi kendala teknis terbukti cukup tinggi. Ketika seorang ASN (I5) mengalami kendala pada tahap verifikasi wajah akibat pencahayaan yang kurang optimal, petugas segera mendekat, mengidentifikasi sumber masalah, memberikan instruksi yang jelas, dan memindahkan posisi sumber cahaya hingga proses berhasil. Petugas tidak menunjukkan reaksi negatif melainkan tetap bersikap tenang, sabar, dan komunikatif. Penilaian serupa disampaikan oleh seorang

mahasiswa (I6) yang menyatakan bahwa respons petugas terhadap kendala yang dialaminya cepat dan tidak membuat ia merasa bingung sendirian.

Kemampuan petugas dalam menyelesaikan kendala juga terbukti baik. Dari seluruh informan yang diwawancarai, tidak ada yang melaporkan proses aktivasi yang tidak dapat diselesaikan akibat sikap petugas yang tidak responsif. Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk (I3) menegaskan komitmen: "Intinya kami usahakan masyarakat itu tetap bisa dilayani sampai selesai, sebisa mungkin tidak disuruh bolak-balik." Hasil visualisasi ATLAS.ti memperlihatkan keseragaman penilaian positif dari para informan terkait dimensi daya tanggap, menjadikannya sebagai salah satu kekuatan utama pelayanan aktivasi IKD di Disdukcapil Kota Mataram.

3.3. Dimensi Jaminan (Assurance)

Dimensi jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa percaya pada masyarakat yang dilayani (Zeithaml dalam Hardiansyah, 2018). Pada penelitian ini, dimensi jaminan dioperasionalisasikan melalui dua indikator: kepastian pelayanan tanpa biaya dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Mengenai aspek pelayanan tanpa biaya, Kepala Dinas (I1) secara tegas menyatakan bahwa tidak ada pungutan biaya dalam bentuk apapun pada pelayanan aktivasi IKD, dan Disdukcapil secara aktif menginformasikan hal ini kepada masyarakat. Instansi bahkan telah mempublikasikan poster peringatan waspada penipuan yang mengatasnamakan aktivasi IKD, menegaskan bahwa aktivasi hanya dapat dilakukan secara tatap muka di kantor dan seluruhnya gratis.

Komitmen pelayanan tanpa biaya dikonfirmasi secara konsisten oleh seluruh informan penerima layanan. Seorang ASN (I5) menyatakan: "Selama saya mengurus aktivasi IKD, tidak ada diminta biaya sama sekali." Tidak ditemukannya satupun informan yang melaporkan pengalaman dimintai pungutan liar menunjukkan bahwa dimensi ini telah berhasil diimplementasikan dengan baik di tingkat loket pelayanan.

Dari sisi sikap petugas, seluruh informan penerima layanan memberikan penilaian positif. Petugas dinilai ramah namun tidak berlebihan, menyambut masyarakat dengan baik sejak awal kedatangan, menjelaskan langkah-langkah aktivasi dengan sabar, dan merespons pertanyaan tanpa menunjukkan sikap tidak peduli. Seorang ASN (I5) menyatakan: "Petugasnya cukup ramah dan sopan. Mereka senyum-senyum, ngomongnya pelan dan jelas, gak terburu-buru meskipun ada beberapa orang nunggu." Hasil visualisasi ATLAS.ti terhadap seluruh informan menunjukkan konsistensi penilaian positif terhadap sikap petugas pelayanan di Disdukcapil Kota Mataram.

3.4. Dimensi Jaminan (Assurance)

Dimensi empati mencerminkan kemampuan petugas untuk memahami kebutuhan masyarakat, memberikan perhatian personal, serta memperlakukan setiap individu secara manusiawi tanpa diskriminasi (Zeithaml dalam Hardiansyah, 2018). Pada pelayanan aktivasi IKD, dimensi ini sangat relevan mengingat masyarakat yang mengakses layanan berasal dari latar belakang yang sangat beragam, mulai dari pelajar, mahasiswa, ASN, hingga warga umum dengan tingkat pemahaman teknologi yang berbeda-beda.

Dari hasil wawancara dan observasi, perlakuan petugas dinilai adil dan tidak diskriminatif. Proses pelayanan berjalan sesuai nomor antrian tanpa ada perlakuan khusus yang mengistimewakan

pihak tertentu. Seorang informan ASN (I5) menyatakan bahwa dirinya tidak diprioritaskan meskipun berstatus pegawai negeri, dan melihat bahwa masyarakat dari berbagai kalangan—termasuk ibu-ibu dengan pakaian sederhana—diperlakukan dengan ramah dan sabar tanpa dibeda-bedakan. Informan mahasiswa (I6) mengonfirmasi: "Semua dilayani sesuai nomor antrian, jadi urutannya teratur dan transparan." Mekanisme antrian berbasis nomor ini secara struktural mendukung terciptanya keadilan dalam pelayanan.

Ekspresi empati juga terlihat dari cara petugas menyesuaikan pendekatan komunikasinya dengan kondisi masyarakat yang dilayani—lebih sabar dan mendalam untuk masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi, dan lebih ringkas untuk yang sudah paham. Kondisi ini mencerminkan kemampuan adaptif petugas dalam menghadapi heterogenitas latar belakang penerima layanan. Secara keseluruhan, dimensi empati dalam pelayanan aktivasi IKD di Disdukcapil Kota Mataram sudah berjalan dengan baik, menjadi salah satu aspek yang paling positif dinilai oleh masyarakat penerima layanan.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan utama pada penelitian ini membuktikan bahwa dimensi kualitas pelayanan di loket Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram secara umum telah memenuhi standar, sementara hambatan krusial peningkatan aktivasi Identitas Kependudukan Digital justru terletak pada aspek edukasi publik. Sama halnya dengan temuan penelitian sebelumnya (Anggara & Kurnia, 2022) bahwa sosialisasi yang terstruktur dan masif merupakan penentu mutlak bagi keberhasilan adopsi program administrasi kependudukan berbasis digital di tingkat daerah. Analisis lapangan memperlihatkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) internal sudah dijalankan secara konsisten oleh aparatur, minimnya sosialisasi prosedur tersebut kepada masyarakat luas memicu stagnasi pemahaman. Berbeda dengan temuan penelitian Fadilah dan Prathama (2025) bahwa optimalisasi partisipasi masyarakat di Kota Surabaya berhasil didorong melalui layanan jemput bola yang agresif, penelitian di Kota Mataram menemukan kelemahan mendasar berupa keterbatasan perangkat mobile pada dimensi bukti fisik yang menyulitkan pelaksanaan strategi ekstensif serupa.

Faktor infrastruktur dan teknologi sering diasumsikan sebagai titik kritis dalam penyelenggaraan inovasi pelayanan publik berbasis elektronik. Berbeda dengan temuan penelitian Ahmadi et al. (2025) bahwa keterbatasan jaringan internet dan komunikasi birokrasi di Kabupaten Sidenreng Rappang menjadi hambatan paling dominan dalam adopsi IKD, penelitian ini menemukan bahwa stabilitas internet dan kelengkapan fasilitas sarana di Kota Mataram tergolong sangat memadai. Kondisi empiris ini secara lugas mendukung pandangan Nugroho (2020) mengenai hambatan implementasi layanan digital daerah yang seringkali tidak bersumber pada kendala teknis perangkat keras, melainkan bertumpu pada rendahnya strategi komunikasi aparatur terhadap kelompok masyarakat dengan tingkat literasi teknologi yang beragam. Kesenjangan pencapaian target aktivasi di lokus penelitian menegaskan kembali bahwa kesiapan fasilitas fisik di kantor pemerintahan tidak akan menghasilkan lonjakan pengguna apabila tidak dibarengi dengan penetrasi edukasi yang proaktif.

Dimensi interaksi langsung yang terbangun antara petugas front desk dan masyarakat pemohon layanan terbukti memainkan peranan sentral dalam menjembatani proses transisi identitas digital tersebut. Temuan ini memperkuat temuan penelitian sebelumnya (Norris & Reddick, 2013) karena keberhasilan adopsi e-government terbukti sangat bergantung pada pengalaman pengguna (user

experience) pada detik-detik berinteraksi dengan sistem dan birokrasi pelaksana. Kesigapan petugas Disdukcapil Kota Mataram dalam memandu instalasi aplikasi secara mandiri serta memecahkan kendala teknis pada gawai masyarakat berhasil merepresentasikan kualitas daya tanggap dan empati yang optimal. Temuan tersebut sekaligus sejalan dengan postulat Wirtz dan Lovelock (2021) terkait keniscayaan transformasi layanan publik yang senantiasa menuntut peningkatan kapasitas interpersonal aparatur secara simultan di samping penyediaan infrastruktur.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan beberapa faktor pendukung yang memperlancar pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Mataram antara lain seperti kesiapan fasilitas di dalam kantor dinas. Tersedianya komputer, laptop, dan jaringan internet yang stabil akan mendukung aktivitas pelayanan dengan lebih optimal. Kualitas sumber daya manusia juga turut memegang peran penting melalui sikap petugas yang sangat tanggap dalam memandu masyarakat saat mengalami kesulitan teknis.

Penulis juga mengidentifikasi sejumlah faktor penghambat yang menjadi penyebab masih rendahnya persentase capaian aktivasi di lapangan. Seperti keterbatasan ketersediaan perangkat mobile menjadi kendala fisik paling nyata yang menyulitkan petugas dalam melakukan program layanan jemput bola ke sekolah atau kampus. Selain itu, kurangnya sosialisasi mengenai prosedur pelayanan membuat banyak masyarakat datang ke kantor tanpa memahami langkah-langkah dasar yang harus disiapkan. Pemahaman teknologi masyarakat yang masih bervariasi juga sering kali memicu hambatan tambahan, seperti kasus lupa kata sandi atau salah memasukkan alamat email yang berimbas pada melambatnya proses verifikasi

IV. KESIMPULAN

Pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram secara umum telah berjalan cukup baik berdasarkan analisis kelima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml. Dimensi bukti fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati menunjukkan kinerja yang positif dengan petugas yang berpenampilan rapi, responsif terhadap kendala, memberikan pelayanan bebas biaya, dan bersikap adil kepada seluruh penerima layanan. Dimensi keandalan sudah berjalan sesuai prosedur dari sisi pelaksanaan, namun masih membutuhkan peningkatan dalam hal sosialisasi SOP kepada masyarakat. Meski demikian, kualitas pelayanan yang sudah baik ini belum sepenuhnya mampu mendorong peningkatan signifikan jumlah aktivasi IKD, yang per Maret 2026 baru mencapai 6,08% dari target nasional 30%, mengindikasikan bahwa faktor di luar kualitas pelayanan—terutama sosialisasi dan literasi digital masyarakat—masih menjadi tantangan utama.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama pada cakupan informan yang terbatas pada 14 orang dengan teknik purposive sampling, sehingga belum sepenuhnya merepresentasikan pandangan seluruh lapisan masyarakat Kota Mataram. Penelitian juga hanya dilakukan pada Kantor Disdukcapil Kota Mataram sebagai lokus studi kasus yang dipilih berdasarkan karakteristik kesenjangan antara tingginya kepemilikan KTP-el dan rendahnya aktivasi IKD. Selain itu, keterbatasan waktu penelitian menyebabkan observasi terhadap dinamika pelayanan hanya dapat dilakukan dalam rentang waktu yang terbatas

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian ini, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan yang menggunakan metode campuran (mixed methods) dengan sampel yang lebih luas dan representatif, mencakup seluruh kecamatan di Kota Mataram maupun perbandingan antar kota di Provinsi Nusa Tenggara Barat, berkaitan dengan kualitas pelayanan aktivasi IKD dan faktor-faktor yang memengaruhi tingkat partisipasi masyarakat dalam digitalisasi administrasi kependudukan untuk menemukan hasil yang lebih mendalam dan dapat digeneralisasikan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Bapak H. Amran M. Amin, S.Sos selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak dan informan yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi berharga sehingga penelitian ini dapat diselesaikan. Apresiasi juga disampaikan kepada Dr. Imelda Hutasoit, M.Kes., M.A selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan yang tak ternilai, serta kepada seluruh civitas akademika Institut Pemerintahan Dalam Negeri yang telah mendukung proses penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi, R., Erfina, E., Asad, M. A., Sapri, S., & Dema, H. (2025). Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang: Analisis Faktor Pendukung dan Penghambat. *Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, *7*(1), 86–94. https://doi.org/10.24036/jmiap.v7i1.1178

Anggara, S., & Kurnia, D. (2022). Sosialisasi digital dalam implementasi program administrasi kependudukan: Studi kasus di beberapa daerah di Indonesia. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, *18*(2), 112–128. https://doi.org/10.31289/jian.v18i2.5421

Arifin, Z., Subagja, I. K., & Hakim, A. (2025). Digital Governance: Studi Kasus Digitalisasi Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Serang. *Jurnal Sosial Teknologi*, *5*(1), 1–19. https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v5i1.31861

Azka Kharisma Putri Imada, Firli Imansa Syafirlana, Kharimatun Nisa, Lia Meylani Widyawati, & Rheanda Abi Aufa. (2025). Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Percepatan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Surabaya. *Journal of Governance Innovation*, *7*(1), 313–329. https://doi.org/10.36636/jogiv.v7i1.5800

Dwiyanto, A. (2018). *Ilmu administrasi publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Fadilah, S. R., & Prathama, A. (2025). Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Terhadap Aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, *6*(5), 3394–3406. https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i5.5157

Gatiningsih. (2015). Identifikasi Data Base Kependudukan Sebagai Produk Pelaksanaan Sistem, Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Di Kabupaten Bandung. *Jurnal dukcapil*.

Hardiansyah. (2018). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK* (I). Yogyakarta: GAVA MEDIA.

Hutasoit, I. (2017). *PENGANTAR ILMU KEPENDUDUKAN*. Bandung: ALFABETA.

Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif* (1 ed.). Bandung: Harfa Creative.

Nugroho, R. (2020). *E-Government Indonesia: Tantangan dan Peluang Transformasi Digital Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Nyoto, N., Nyoto, R. L. V., & Renaldo, N. (2024). Pelatihan Bootcamp Pengolahan Analisis Data Kualitatif Menggunakan Aplikasi ATLAS.TI 9. *JUDIKAT: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, *4*(1), 1. https://doi.org/10.35145/judikat.v4i1.4250

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12–40.

Reddick, C., & Norris, D. (2013). E-participation in local governments: An examination of political-managerial support and impacts. *Transforming Government: People, Process and Policy*. https://doi.org/10.1108/TG-02-2013-0008

Rejeki, W. R. S., Hutasoit, I., & Indramayu. (2025). Analisis pencapaian target nasional pada bidang administrasi kependudukan di Kota Tidore Kepulauan. *Jurnal Konstituen*, *7*(1), 87–103. https://doi.org/10.33701/jk.v7i1.5389

Santoso, I. A. P. (2025). Peran digitalisasi dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, *2*(3), 1–10.

Skare, M., & Riberio Soriano, D. (2021). How globalization is changing digital technology adoption: An international perspective. *Journal of Innovation and Knowledge*, *6*(4), 222–233. https://doi.org/10.1016/j.jik.2021.04.001

Wirtz, J., & Lovelock, C. (2022). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (9th edition). https://doi.org/10.1142/y0024