UPAYA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PERCEPATAN PELAYANAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI KABUPATEN BALANGAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

Vivi Amalia
NPP.33.0796
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email : viviamelia355@gmail.com

Pembimbing Skripsi : Dr. Djonny Pabisa, S.Pd, M.Pd
Email : djonnypabisa@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement: *Digital-based population administration services through the activation of Digital Population Identity (IKD) are one of the government's efforts to support the digital transformation of public services. However, the achievement of IKD activation in Balangan Regency in 2026 remained relatively low, reaching only 5.46% of the total population eligible for electronic identity cards (*KTP-el*), which is still far below the national target of 30%. This low achievement indicates the existence of several issues in the quality of IKD activation services, including service delivery, accessibility, public understanding, as well as the availability of resources and technological support.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the quality of IKD activation services at the Population and Civil Registration Office of Balangan Regency.* ***Method:*** *This study employed a descriptive qualitative approach using Zeithaml's service quality theory, which consists of the dimensions of* tangible, reliability, responsiveness, assurance, *and* empathy. *Data were collected through interviews, observations, and documentation. Data analysis was conducted using NVivo 12 Pro to identify major themes and support the interpretation of research findings.* ***Result:*** *The findings indicate that the quality of IKD activation services in Balangan Regency is generally considered adequate, particularly in terms of facilities and infrastructure, staff competence, service responsiveness, service assurance, and staff attention to the community. However, the service has not yet been fully optimized due to several constraints, including irregular service implementation, limited service access and coverage, uneven technological infrastructure, low public understanding of IKD, and limited human resources. Various efforts have been undertaken by the Population and Civil Registration Office of Balangan Regency, including service integration and expansion, strengthening public socialization and education, mobile service implementation, enhancement of staff internal capacity, and optimization of facilities and technological support.* ***Conclusion:*** *The quality of IKD activation services in Balangan Regency has been fairly good; however, further optimization is still required to achieve the IKD activation target effectively. Strengthening service delivery through improved accessibility, human resource capacity, equitable technological infrastructure, and more intensive public socialization is essential to accelerate IKD activation in Balangan Regency.*

Keywords: *Population administration, Digital Population Identity, service quality, public service.*

ABSTRAK

Permasalahan: Pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan transformasi digital pelayanan publik. Namun, capaian aktivasi IKD di Kabupaten Balangan pada tahun 2026 masih tergolong rendah, yaitu hanya mencapai 5,46% dari total penduduk wajib KTP-el dan masih jauh dari target nasional sebesar 30%. Rendahnya capaian tersebut menunjukkan masih adanya permasalahan dalam kualitas pelayanan aktivasi IKD, baik dari aspek pelayanan, aksesibilitas, pemahaman masyarakat, maupun dukungan sumber daya dan teknologi. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan aktivasi IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori kualitas pelayanan dari Zeithaml yang meliputi dimensi *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semiterstruktur (14 informan), observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan bantuan *software* NVivo 12 Pro untuk mengidentifikasi tema-tema utama dan mendukung interpretasi hasil penelitian. **Hasil/Temuan :** Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan aktivasi IKD di Kabupaten Balangan secara umum sudah cukup baik, ditinjau dari aspek sarana prasarana, kemampuan petugas, responsivitas pelayanan, jaminan keamanan layanan, dan perhatian petugas kepada masyarakat. Namun, pelayanan masih belum sepenuhnya optimal karena terdapat beberapa kendala, antara lain pelayanan yang belum rutin, keterbatasan akses dan jangkauan pelayanan, infrastruktur dan teknologi yang belum merata, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap IKD, serta keterbatasan sumber daya manusia. Berbagai upaya telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan, seperti integrasi dan perluasan layanan, penguatan sosialisasi dan edukasi masyarakat, pelaksanaan pelayanan keliling, peningkatan kapasitas internal petugas, serta optimalisasi sarana dan dukungan teknologi. **Kesimpulan :** Kualitas pelayanan aktivasi IKD di Kabupaten Balangan telah berjalan cukup baik, namun masih memerlukan optimalisasi agar target aktivasi IKD dapat tercapai secara maksimal. Penguatan pelayanan melalui peningkatan aksesibilitas, kapasitas sumber daya manusia, pemerataan infrastruktur teknologi, dan intensifikasi sosialisasi menjadi langkah penting dalam mendukung percepatan aktivasi IKD di Kabupaten Balangan.

Kata Kunci: Adminisitrasi Kependudukan, Identitas Kependudukan Digital, kualitas pelayanan, pelayanan publik.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Administrasi kependudukan merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berkaitan dengan legalitas identitas penduduk serta jaminan pelayanan publik. Seiring perkembangan teknologi, pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri, telah mengembangkan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai inovasi layanan publik yang

diharapkan mampu meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses terhadap layanan kependudukan (Gatiningsih et.al., 2025). Implementasi IKD sebagai bagian dari *e-government* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kepuasan pengguna layanan publik (Purwanti et al., 2025). Selain itu, keberhasilan implementasi layanan digital pemerintah tidak hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam mengelola berbagai dimensi pelayanan publik yang saling berkaitan, seperti aspek organisasi, kebijakan, dan kebutuhan pengguna layanan (Lindgren & Jansson, 2013). Namun, tata kelola adaptif tetap diperlukan karena efektivitas implementasi layanan digital, termasuk IKD, sangat bergantung pada konteks kebijakan, distribusi manfaat, dan perbedaan kepentingan antara pemerintah pusat dan daerah (Hong & Lee, 2018). Di Indonesia, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) diposisikan sebagai instrumen utama untuk mempercepat transformasi digital di sektor publik, menyelaraskan aplikasi warisan, mengurangi beban administrasi, dan mendukung koordinasi yang lebih baik dalam penyelenggaraan layanan publik (Yulianto et al., 2026). Pemerintah Indonesia juga menerbitkan kebijakan terkait pelaksanaan IKD dalam rangka mempermudah akses pelayanan publik, terutama yang berkaitan dengan kepemilikan dokumen kependudukan bagi masyarakat di Indonesia (Nurrahman et al., 2025). Dengan adanya Identitas Kependudukan Digital ini, masyarakat dapat melakukan transaksi dengan layanan publik atau swasta hanya melalui ponsel, sehingga memberikan kemudahan dan efisiensi akses layanan (Tukan & Rahmadanita, 2023).

Meskipun penerapan IKD telah dilakukan secara nasional, pelaksanaannya di berbagai daerah masih menghadapi berbagai kendala. Di Kabupaten Balangan, capaian aktivasi IKD pada tahun 2026 baru mencapai 5,46% atau sebanyak 5.451 jiwa dari total 99.856 penduduk wajib KTP-el yang telah melakukan perekaman, sehingga masih jauh dari target nasional sebesar 30% (Disdukcapil Kabupaten Balangan, 2026). Rendahnya capaian aktivasi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan aktivasi IKD di Kabupaten Balangan belum berjalan optimal. Kondisi ini mengindikasikan bahwa ketersediaan layanan digital saja belum cukup untuk mendorong masyarakat memanfaatkan layanan tersebut. Keberhasilan adopsi layanan e-government juga dipengaruhi oleh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, tingkat kepercayaan, serta kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi digital (Rana et al., 2017). Kecamatan Tebing Tinggi menjadi wilayah dengan capaian aktivasi terendah sebesar 3,5%**,** sedangkan Kecamatan Paringin Selatan memiliki capaian tertinggi sebesar 7,64%**.** Perbedaan capaian tersebut dipengaruhi oleh kondisi geografis, keterbatasan akses pelayanan, rendahnya literasi digital masyarakat, serta minimnya pemahaman masyarakat terhadap manfaat penggunaan IKD dalam kehidupan sehari-hari (Disdukcapil Kabupaten Balangan, 2026). Untuk memperjelas perkembangan capaian aktivasi IKD secara tahunan, tabel 1 menyajikan data capaian aktivasi IKD Kabupaten Balangan dari tahun 2024 hingga 2026.

Tabel 1.
Cakupan aktivasi IKD Kabupaten Balangan tahun 2024-2026

No	Tahun	Jumlah Aktivasi IKD	Persentase Capaian IKD
1	2024	2.006	2,03%

2	2025	5.424	5,44%
3	2026	5.451	5,46%

Sumber : Disdukcapil Kabupaten Balangan tahun 2026

Permasalahan rendahnya aktivasi IKD tidak hanya terjadi di Kabupaten Balangan, tetapi juga menjadi persoalan nasional. Data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil tahun 2025 menunjukkan bahwa capaian aktivasi IKD nasional baru mencapai 15.607.412 jiwa atau 7,60% dari total penduduk wajib KTP-el dan masih jauh dari target nasional sebesar 30% (Ditjen Dukcapil, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa percepatan aktivasi IKD masih menjadi tantangan bagi pemerintah dalam mendukung transformasi digital administrasi kependudukan.

Dalam mendukung percepatan pelayanan aktivasi IKD, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan perlu melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Upaya tersebut penting mengingat masih terdapat berbagai tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, kondisi geografis wilayah, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan IKD. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam percepatan pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (*Research GAP)*

Penulis berfokus pada permasalahan rendahnya capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Balangan yang pada tahun 2026 baru mencapai 5,46%, sedangkan target nasional yang ditetapkan sebesar 30%. Rendahnya capaian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan aktivasi IKD di Kabupaten Balangan belum berjalan optimal, padahal IKD merupakan bagian penting dari transformasi digital administrasi kependudukan dalam mendukung pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, dan efisien (Komariah & Rahmadanita, 2025). Di sisi lain, percepatan aktivasi IKD menjadi salah satu agenda pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik berbasis digital yang terintegrasi.

Terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan rendahnya aktivasi IKD di Kabupaten Balangan. Faktor geografis menjadi salah satu penyebabnya. Kabupaten Balangan memiliki beberapa wilayah yang relatif jauh dari pusat pelayanan administrasi kependudukan sehingga masyarakat mengalami keterbatasan akses terhadap pelayanan aktivasi IKD. Hal ini terlihat dari rendahnya capaian aktivasi IKD di Kecamatan Tebing Tinggi yang hanya mencapai 3,5%**,** lebih rendah dibandingkan Kecamatan Paringin Selatan yang mencapai 7,64% karena lokasinya lebih dekat dengan pusat pemerintahan kabupaten (Disdukcapil Kabupaten Balangan, 2026). Kondisi ini menunjukkan bahwa aksesibilitas pelayanan turut mempengaruhi rendahnya aktivasi IKD di wilayah tertentu.

Selain faktor geografis, rendahnya literasi digital masyarakat juga menjadi permasalahan penting dalam percepatan aktivasi IKD. Sebagian masyarakat masih belum memahami fungsi, manfaat, dan tata cara penggunaan IKD dalam kehidupan sehari-hari. Kondisi tersebut diperparah

dengan belum meratanya infrastruktur pendukung serta keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital. Madjid et al., (2025) menjelaskan bahwa rendahnya aktivasi IKD dipengaruhi oleh rendahnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat, keterbatasan jaringan internet, keterbatasan perangkat, serta belum maksimalnya pemanfaatan IKD dalam pelayanan administrasi. Akibatnya, masyarakat cenderung masih bergantung pada penggunaan KTP-el fisik dibandingkan melakukan aktivasi IKD.

Rendahnya tingkat kebutuhan masyarakat terhadap penggunaan IKD dalam berbagai layanan juga menjadi faktor penghambat. Hal ini disebabkan karena IKD belum sepenuhnya diterapkan sebagai persyaratan utama dalam berbagai pelayanan publik maupun administrasi lainnya. Instansi pelayanan seperti perbankan, rumah sakit, maupun lembaga pelayanan lainnya masih lebih banyak menggunakan KTP-el fisik sehingga masyarakat belum merasakan urgensi penggunaan IKD secara langsung. Kondisi ini menyebabkan minat masyarakat untuk melakukan aktivasi IKD masih relatif rendah.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas implementasi IKD, strategi penerapan, maupun kualitas pelayanan aktivasi IKD di berbagai daerah, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam percepatan pelayanan aktivasi IKD melalui pendekatan kualitas pelayanan, khususnya pada daerah dengan karakteristik geografis dan sosial seperti Kabupaten Balangan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memahami kendala serta upaya yang dilakukan Disdukcapil dalam meningkatkan pelayanan aktivasi IKD di Kabupaten Balangan.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan mengingat rendahnya capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Balangan yang pada tahun 2026 baru mencapai 5,46%**,** masih jauh dari target nasional sebesar 30%**.** Rendahnya capaian tersebut menunjukkan bahwa percepatan pelayanan aktivasi IKD belum berjalan optimal, padahal IKD menjadi bagian penting dalam transformasi digital administrasi kependudukan guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, dan efisien. Penelitian ini penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan aktivasi IKD di Kabupaten Balangan di tengah berbagai tantangan seperti kondisi geografis, keterbatasan akses pelayanan, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya pemahaman masyarakat terhadap manfaat IKD.

Apabila penelitian ini tidak dilaksanakan, maka pemerintah daerah dan pemangku kebijakan akan mengalami keterbatasan dasar empiris dalam memahami penyebab rendahnya capaian aktivasi IKD serta efektivitas pelayanan yang telah dilakukan. Akibatnya, perumusan strategi percepatan pelayanan aktivasi IKD berisiko kurang tepat sasaran, kurang efektif, dan tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat di lapangan, sehingga upaya transformasi digital administrasi kependudukan di Kabupaten Balangan dapat berjalan kurang optimal.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang membahas implementasi, strategi, peran, dan kualitas pelayanan dalam aktivasi Identitas Kependudukan

Digital (IKD). Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian mengenai IKD memiliki variasi fokus, metode, pendekatan teoritis, serta karakteristik objek penelitian yang berbeda-beda.

Adinda & Pradana (2025). mengkaji peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Program Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Jombang menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan teori peran Siagian, yang berfokus pada peran Disdukcapil sebagai stabilisator, innovator, modernisator, pelopor, dan pelaksana program IKD.

Sihombing et al.,(2025) menganalisis penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) berdasarkan Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini berfokus pada implementasi IKD, kendala yang dihadapi dalam proses aktivasi, serta dampaknya terhadap peningkatan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan.

Indahyati et al.,(2025) meneliti kualitas pelayanan aktivasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Kedopok Kecamatan Kedopok Kota Probolinggo menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan kualitas pelayanan Zeithaml, yang berfokus pada tingkat kualitas pelayanan publik dalam pelaksanaan aktivasi IKD di tingkat kelurahan.

Ramadany et al.,(2026) menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan pemahaman masyarakat terhadap efektivitas pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS). Penelitian ini berfokus pada pengujian hubungan antara kualitas pelayanan, pemahaman masyarakat, dan efektivitas pemanfaatan IKD, serta menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap efektivitas pemanfaatan IKD.

Ramdhani et al.,(2026) meneliti analisis kualitas pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan tujuh indikator kualitas pelayanan digital menurut Aljukhadar yakni interaktivitas dan personalisasi, kualitas informasi, kualitas bantuan, kemudahan penggunaan, fungsi situs web, privasi dan keamanan serta estetika.

Secara umum, penelitian-penelitian tersebut menunjukkan dominasi metode kualitatif dengan pendekatan implementasi program, strategi, peran kelembagaan, serta kualitas pelayanan dalam aktivasi IKD. Namun, penelitian terdahulu masih lebih banyak berfokus pada implementasi program dan capaian aktivasi IKD secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus mengkaji upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan aktivasi IKD melalui pendekatan kualitas pelayanan SERVQUAL pada konteks Kabupaten Balangan yang memiliki karakteristik geografis dan sosial tersendiri.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan secara spesifik oleh penelitian terdahulu. Penelitian ini merupakan penelitian yang baru dilihat dari segi fokus penelitian, yaitu menitikberatkan pada upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam

percepatan pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui peningkatan kualitas pelayanan, bukan hanya pada implementasi program, strategi umum, ataupun capaian aktivasi IKD sebagaimana penelitian sebelumnya. Penelitian ini juga memiliki karakteristik objek penelitian yang berbeda karena dilaksanakan di Kabupaten Balangan, Provinsi Kalimantan Selatan, yang memiliki kondisi geografis, sosial, dan akses pelayanan publik yang khas dibandingkan daerah penelitian terdahulu seperti Kabupaten Jombang, Kabupaten Dairi, Kota Jambi, Kota Mojokerto maupun Kota Probolinggo.

Selain itu, metode yang digunakan dalam penelitian ini berbeda dari sebagian penelitian terdahulu karena menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus**,** sehingga memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi pelayanan aktivasi IKD, kendala yang dihadapi, serta upaya-upaya yang dilakukan Disdukcapil dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun teori atau indikator yang digunakan dalam penelitian ini juga berbeda karena menggunakan teori kualitas pelayanan (SERVQUAL) dari Zeithaml yang terdiri dari lima dimensi, yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) untuk menganalisis kualitas pelayanan aktivasi IKD secara lebih komprehensif.

Dengan demikian, penelitian ini menghadirkan kebaruan ilmiah melalui fokus kajian yang lebih spesifik pada upaya peningkatan kualitas pelayanan aktivasi IKD, penggunaan pendekatan studi kasus dalam konteks daerah dengan karakteristik tersendiri, serta analisis kualitas pelayanan berbasis dimensi SERVQUAL sebagai upaya memahami percepatan pelayanan aktivasi IKD di Kabupaten Balangan.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai kualitas pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan**.**

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif untuk memahami secara mendalam upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Balangan. Pendekatan kualitatif digunakan karena memungkinkan peneliti memahami proses, pengalaman, dan perspektif pihak yang terlibat dalam pelayanan aktivasi IKD secara mendalam (Creswell, 2018). Penelitian deskriptif dipilih karena bertujuan menggambarkan fenomena secara sistematis, logis, dan objektif sesuai kondisi yang terjadi di lapangan (Sugiyono, 2023).

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi**.** Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu serta pengembangan informan secara bertahap sesuai kebutuhan penelitian (Nasution, 2023). Informan penelitian terdiri dari Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan

sebagai informan kunci karena memiliki pemahaman mengenai kebijakan pelayanan administrasi kependudukan, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, Operator Identitas Kependudukan Digital (IKD), serta sepuluh masyarakat penerima layanan IKD sebagai penerima manfaat pelayanan.

Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi teknik dan triangulasi sumber untuk memastikan kesesuaian informasi yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak NVivo 12 Pro melalui tahapan input data, coding, eksplorasi data, visualisasi, dan penyajian hasil untuk mengidentifikasi pola dan keterkaitan data penelitian. Analisis penelitian didasarkan pada teori kualitas pelayanan SERVQUAL Zeithaml yang mencakup dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebagai kerangka analisis kualitas pelayanan aktivasi IKD (Nurdin, 2019).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memahami secara mendalam upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Balangan, penelitian ini menggunakan kerangka teori kualitas pelayanan SERVQUAL yang dikemukakan oleh Zeithaml (1990). Teori ini menguraikan lima dimensi utama, yaitu berwujud *(tangible)*, ketanggapan *(responsiveness)*, kehandalan *(reliability)*, jaminan *(assurance)*, dan empati *(empathy)*, yang menjadi pijakan dalam menganalisis upaya peningkatan pelayanan aktivasi IKD. Kelima dimensi ini menjadi dasar analisis untuk memahami bagaimana strategi pelayanan dijalankan dan disesuaikan dengan kondisi geografis, sosial, dan literasi digital masyarakat. Berikut disajikan hasil pengolahan data melalui NVivo 12 Pro yang divisualisasikan dalam bentuk *hierarchy chart*, yang memperlihatkan hubungan antar-dimensi dan frekuensi kemunculan setiap tema.

Gambar 1
Hierarchy Chart Kualitas Pelayanan



Sumber : Diolah oleh penulis menggunakan NVivo 12 Pro, 2026

Berdasarkan gambar 1, dapat dilihat sebaran hasil pengkodean data yang disusun menurut lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL. Visualisasi ini menunjukkan bahwa dimensi berwujud (*tangible*) memiliki proporsi yang lebih dominan dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini menandakan bahwa pernyataan informan lebih banyak menyoroti aspek nyata dari pelayanan aktivasi IKD, seperti sarana dan prasarana, kenyamanan ruang pelayanan, serta ketersediaan fasilitas penunjang. Dominasi dimensi berwujud mencerminkan perhatian yang besar terhadap kondisi lapangan dan implementasi pelayanan secara konkret, yang menjadi dasar pemahaman lebih lanjut mengenai kekuatan dan kendala dalam proses aktivasi IKD di Kabupaten Balangan.

3.1. Berwujud *(tangible)*

Dimensi *tangible* menekankan pentingnya sarana fisik dan fasilitas pendukung yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat saat melakukan aktivasi IKD. Di lapangan, Disdukcapil Kabupaten Balangan menyediakan berbagai sarana utama seperti komputer, laptop, server proxy, switch hub, router, antena Starlink, serta kendaraan layanan keliling. Sarana tersebut memungkinkan proses aktivasi berjalan lancar, terutama di wilayah terpencil yang memiliki keterbatasan akses internet. Ruang pelayanan kantor pusat dirancang tertata rapi dan bersih, dilengkapi pendingin ruangan serta area bermain anak, sehingga memberikan kenyamanan bagi pemohon yang menunggu proses administrasi.

Selain sarana utama, fasilitas pendukung juga diperkuat melalui banner alur aktivasi IKD dan panduan visual yang mempermudah masyarakat memahami setiap tahapan pelayanan. Menurut Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Aswal Salahudin, S.IP, "Kami membawa Starlink saat pelayanan keliling agar masyarakat tetap bisa mengakses layanan meskipun jaringan di wilayahnya lemah." Observasi menunjukkan bahwa setiap lokasi pelayanan keliling dilengkapi alat tambahan sesuai kebutuhan, dan masyarakat menilai fasilitas sudah cukup memadai. Hal ini menegaskan bahwa keberadaan sarana dan fasilitas berwujud tidak hanya mendukung efektivitas layanan, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pemohon dalam menggunakan layanan IKD.

Penulis menyimpulkan bahwa dimensi tangible dalam pelayanan aktivasi IKD di Kabupaten Balangan telah memenuhi standar sarana dan fasilitas pendukung yang memadai. Keberadaan sarana utama dan fasilitas tambahan, baik di kantor pusat maupun saat pelayanan keliling, mampu menunjang efektivitas proses aktivasi, meningkatkan kenyamanan pemohon, dan mempermudah masyarakat dalam memahami tahapan layanan. Dengan demikian, kualitas layanan dari sisi berwujud dapat dikatakan cukup optimal, meskipun perlu terus dilakukan evaluasi untuk pemerataan fasilitas di seluruh wilayah pelayanan.

3.2. Ketanggapan *(responsiveness)*

Dimensi *responsiveness* menekankan kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat selama proses aktivasi IKD. Observasi di lapangan menunjukkan bahwa petugas Disdukcapil Kabupaten Balangan membimbing pemohon secara bertahap, mulai dari membuka aplikasi, memasukkan data, melakukan verifikasi, hingga akun IKD

berhasil aktif. Operator Aktivasi IKD, Khaharudin, S.Sos, menyampaikan, “Kalau ada yang belum paham, petugas akan langsung mengulang penjelasannya sampai benar-benar dimengerti.” Hal ini menegaskan bahwa ketanggapan petugas tidak hanya terlihat dalam pelaksanaan prosedur teknis, tetapi juga dalam kemampuan memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh masyarakat.

Selain itu, waktu penyelesaian aktivasi menjadi indikator penting dari ketanggapan pelayanan. Berdasarkan hasil observasi, waktu yang dibutuhkan dalam proses aktivasi IKD berkisar antara 10 sampai 15 menit, meskipun pelayanan keliling belum memiliki jadwal rutin yang tetap. Kondisi ini menunjukkan bahwa petugas dapat menyelesaikan pelayanan secara cukup cepat apabila persyaratan pemohon lengkap dan jaringan internet mendukung. Pada saat pelayanan berlangsung, petugas juga memberikan pendampingan langsung ketika masyarakat mengalami kesulitan, sehingga proses aktivasi tetap dapat berjalan dengan lancar.

Ketanggapan petugas juga terlihat dari kemampuan mereka menyesuaikan pendekatan dengan kondisi pemohon. Pemohon yang baru pertama kali menggunakan aplikasi IKD diberikan penjelasan lebih rinci, sedangkan pemohon yang sudah memahami penggunaan aplikasi cukup diberikan arahan singkat. Operator Aktivasi IKD, Khaharudin, S.Sos, menyampaikan bahwa “kami menyesuaikan cara menjelaskan dengan kondisi masyarakat yang datang.” Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa petugas tidak menerapkan pola pelayanan yang kaku, tetapi menyesuaikan cara komunikasi dengan kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital.

Selain aspek teknis, ketanggapan petugas juga mencakup penyampaian informasi yang jelas dan kesediaan menjawab pertanyaan pemohon. Petugas tidak hanya menjelaskan langkah-langkah aktivasi, tetapi juga memberikan contoh langsung seperti cara login, verifikasi data, sampai IKD aktif. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, petugas juga bersedia menjelaskan ulang apabila pemohon mengalami kesulitan dalam proses aktivasi. Hal ini membuat masyarakat lebih mudah memahami prosedur pelayanan dan merasa terbantu selama proses aktivasi IKD berlangsung.

3.3. Kehandalan *(reliability)*

Dimensi *reliability* menekankan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang konsisten, akurat, dan dapat dipercaya. Observasi di lapangan menunjukkan bahwa prosedur aktivasi IKD di Disdukcapil Kabupaten Balangan dirancang sederhana agar masyarakat dapat mengikuti langkah-langkahnya dengan mudah. Petugas secara konsisten membimbing pemohon dari tahap awal hingga akun IKD aktif, termasuk melakukan pengecekan data identitas dan konfirmasi apabila ditemukan ketidaksesuaian. Menurut Operator Identitas Kependudukan Digital (IKD), Khaharudin, S.Sos, "Kalau ada petugas yang sudah lebih dulu paham tentang aplikasi IKD, biasanya kami saling berbagi informasi dan pengalaman. Jadi kalau ada kendala di lapangan atau ada masyarakat yang bingung, kami bisa langsung jelaskan dan bantu prosesnya sampai selesai."

Selain prosedur, keandalan pelayanan juga terlihat dari kemampuan petugas menjaga akurasi data. Setiap pemohon diverifikasi secara sistematis, mulai dari validasi data KTP-el, verifikasi wajah, hingga pengecekan kode QR. Observasi menunjukkan bahwa petugas selalu

memastikan data yang diinput sesuai dengan sistem kependudukan, sehingga risiko kesalahan administrasi dapat diminimalkan. Pendekatan ini menambah kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Keandalan pelayanan juga ditunjukkan melalui konsistensi petugas dalam menyelesaikan prosedur di seluruh lokasi pelayanan, baik di kantor pusat maupun saat layanan keliling. Petugas menyesuaikan jumlah pemohon dan alokasi waktu sehingga setiap pemohon memperoleh perhatian yang cukup dan proses tidak terganggu. Menurut Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Hj. Rahmidah, S.E., "Kami memastikan semua prosedur dilakukan sama di setiap lokasi agar masyarakat menerima layanan yang setara."

Meskipun prosedur sudah jelas dan konsisten, hasil wawancara menunjukkan bahwa keandalan pelayanan masih bergantung pada pengalaman kerja petugas. Belum adanya pelatihan formal yang terstruktur membuat beberapa petugas baru memerlukan waktu adaptasi untuk memahami prosedur sepenuhnya. Namun, pembelajaran antarpegawai dan pendampingan internal mampu menjaga kualitas pelayanan tetap konsisten.

Selain itu, dukungan sarana dan dokumentasi pelayanan turut memperkuat keandalan pelayanan. Banner alur aktivasi IKD, panduan visual, dan perangkat teknologi seperti komputer dan Starlink memastikan proses aktivasi dapat dijalankan dengan lancar tanpa hambatan teknis. Observasi menunjukkan bahwa kombinasi sarana yang memadai, prosedur yang jelas, dan perhatian petugas dalam memandu pemohon membuat pelayanan aktivasi IKD di Kabupaten Balangan berjalan secara handal dan konsisten, sehingga masyarakat merasa yakin dan nyaman selama mengikuti proses aktivasi.

3.4. Jaminan *(assurance)*

Dimensi *assurance* menekankan kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya, kepastian, dan keamanan kepada masyarakat selama proses aktivasi IKD. Observasi di lapangan menunjukkan bahwa masyarakat merasa lebih yakin karena pelayanan aktivasi diberikan secara gratis dan prosedur dijalankan secara jelas. Petugas mampu menjelaskan tahapan aktivasi dengan runtut, mulai dari registrasi akun, verifikasi data, hingga konfirmasi akhir. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, Mustofa Kusuma, S.Kom., M.Sos, menyampaikan, "Saya pastikan masyarakat paham proses aktivasi dan tidak dikenakan biaya apapun."

Selain kepastian biaya, penguasaan teknis petugas menjadi aspek penting dari jaminan pelayanan. Petugas dapat mengoperasikan aplikasi IKD dengan baik, menangani kendala teknis yang muncul, serta memastikan proses aktivasi selesai tanpa kesalahan. Observasi menunjukkan bahwa petugas proaktif membantu masyarakat yang mengalami kesulitan, misalnya saat koneksi internet lemah atau pemohon belum familiar dengan aplikasi. Pendekatan ini membuat masyarakat merasa aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan.

Ketepatan informasi juga merupakan bagian dari *assurance*. Petugas selalu memberikan arahan yang konsisten, menjawab pertanyaan pemohon dengan jelas, dan memastikan setiap tahapan diikuti sesuai prosedur. Operator IKD, Khaharudin, S.Sos, menegaskan, "Kami

menjelaskan setiap langkah dan memastikan pemohon paham, sehingga tidak ada kebingungan selama proses aktivasi." Hal ini menegaskan bahwa kepastian dan transparansi informasi mendukung rasa aman masyarakat.

Selain itu, dokumentasi sarana dan prosedur yang lengkap turut memperkuat dimensi *assurance*. Banner alur aktivasi, panduan visual, dan checklist internal petugas membantu menjaga konsistensi proses layanan sekaligus meminimalkan risiko kesalahan administrasi. Observasi lapangan menunjukkan bahwa masyarakat yang menggunakan layanan merasa lebih percaya diri karena prosedur dan arahan yang diberikan dapat diandalkan di setiap lokasi pelayanan.

Berdasarkan temuan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa dimensi assurance dalam pelayanan aktivasi IKD di Kabupaten Balangan telah berjalan dengan baik. Kepastian biaya, penguasaan teknis petugas, konsistensi informasi, dan dokumentasi prosedur secara keseluruhan memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada masyarakat. Meskipun jadwal layanan belum sepenuhnya rutin, kombinasi faktor-faktor tersebut memastikan masyarakat menerima layanan yang jelas, terpercaya, dan profesional.

3.5. Empati *(empathy)*

Dimensi *empathy* menekankan perhatian, kepedulian, dan keramahan petugas terhadap masyarakat selama proses aktivasi IKD. Observasi menunjukkan bahwa petugas Disdukcapil Kabupaten Balangan melayani pemohon dengan sabar, memberikan penjelasan yang jelas, dan menyesuaikan bahasa agar mudah dipahami oleh masyarakat dari berbagai latar belakang. Operator IKD, Khaharudin, S.Sos, menyampaikan, "Kami selalu menyesuaikan cara mendampingi dengan kemampuan masyarakat agar semua bisa memahami proses aktivasi."

Selain itu, petugas menunjukkan perhatian terhadap pemohon yang baru pertama kali menggunakan aplikasi IKD. Pendampingan diberikan lebih rinci, langkah demi langkah, untuk memastikan pemohon memahami seluruh tahapan aktivasi. Observasi lapangan menunjukkan bahwa pendekatan ini membuat masyarakat merasa dihargai dan lebih percaya diri selama proses aktivasi.

Layanan yang ramah dan tidak diskriminatif menjadi indikator penting dari dimensi empathy. Petugas melayani semua pemohon tanpa membedakan usia, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, atau wilayah tempat tinggal. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Hj. Rahmidah, S.E., menegaskan, "Setiap masyarakat yang datang mendapatkan layanan yang sama, kami tidak membeda-bedakan siapapun." Hal ini menunjukkan prinsip kesetaraan diterapkan dalam pelayanan publik.

Empati juga tercermin dari respons petugas terhadap kendala yang dihadapi masyarakat. Jika pemohon mengalami kesulitan teknis atau belum familiar dengan aplikasi, petugas bersedia memberikan demonstrasi langsung dan menunggu hingga pemohon memahami proses. Observasi menunjukkan bahwa pelayanan keliling sangat efektif untuk menjangkau masyarakat yang berada di wilayah terpencil, sehingga mereka tetap menerima pendampingan penuh.

Berdasarkan temuan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa dimensi empathy dalam pelayanan aktivasi IKD di Kabupaten Balangan telah berjalan dengan baik. Sikap sabar, ramah,

dan adaptif petugas mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Meskipun masih ada tantangan terkait jangkauan wilayah dan pemahaman masyarakat, penerapan prinsip empati telah berhasil memperkuat kualitas layanan secara keseluruhan.

3.6. Diskusi temuan utama penelitian

Penelitian ini menyoroti kualitas pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Balangan melalui lima dimensi SERVQUAL: *tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di lapangan berjalan efektif dan dapat diterima masyarakat, meskipun terdapat perbedaan konteks dibandingkan penelitian sebelumnya.

Fokus penelitian ini berbeda dengan penelitian Adinda & Pradana (2025) yang menitikberatkan pada peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelaksanaan program IKD menggunakan teori peran Siagian. Meskipun demikian, kedua penelitian memiliki persamaan dalam mengkaji keterlibatan Disdukcapil sebagai aktor utama dalam mendorong keberhasilan implementasi IKD kepada masyarakat.

Penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan penelitian Sihombing et al. (2025) yang membahas penerapan IKD dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, penelitian Sihombing et al. lebih berfokus pada implementasi kebijakan IKD berdasarkan Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 beserta kendala penerapannya, sedangkan penelitian ini secara khusus menelaah kualitas pelayanan aktivasi IKD melalui lima dimensi SERVQUAL.

Selanjutnya, penelitian ini memiliki kedekatan tema dengan penelitian Indahyati et al. (2025) yang sama-sama mengkaji kualitas pelayanan aktivasi IKD. Perbedaannya terletak pada pendekatan penelitian yang digunakan. Indahyati et al. menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif sehingga mampu menggambarkan secara lebih mendalam pengalaman masyarakat dan pelaksanaan pelayanan aktivasi IKD di lapangan.

Berbeda dengan penelitian Ramadany et al. (2026) yang menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan pemahaman masyarakat terhadap efektivitas pemanfaatan IKD menggunakan pendekatan *Structural Equation Modeling* (*SEM*), penelitian ini tidak menguji hubungan antarvariabel, melainkan mendeskripsikan kualitas pelayanan aktivasi IKD yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Balangan berdasarkan persepsi informan dan kondisi pelayanan yang terjadi di lapangan.

Penelitian ini juga memiliki persamaan dengan penelitian Ramdhani et al. (2026) yang mengkaji kualitas pelayanan IKD. Namun, penelitian Ramdhani et al. menggunakan indikator kualitas pelayanan digital menurut Aljukhadar, sedangkan penelitian ini menggunakan dimensi SERVQUAL dari Zeithaml yang terdiri atas *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy.* Perbedaan pendekatan teoritis tersebut memberikan sudut pandang yang berbeda dalam menilai kualitas pelayanan aktivasi IKD.

Secara umum, penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian mengenai IKD lebih banyak berfokus pada implementasi kebijakan, peran kelembagaan, strategi pelaksanaan

program, serta pengaruh kualitas pelayanan terhadap pemanfaatan IKD. Sementara itu, penelitian ini secara khusus menyoroti upaya Disdukcapil dalam meningkatkan kualitas pelayanan aktivasi IKD melalui pendekatan SERVQUAL pada konteks Kabupaten Balangan yang memiliki karakteristik geografis dan sosial yang berbeda dengan daerah penelitian sebelumnya.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Balangan secara umum telah berjalan cukup baik, namun belum merata dan masih memerlukan peningkatan pada beberapa aspek pelayanan. Berdasarkan dimensi kualitas pelayanan Zeithaml, pelayanan aktivasi IKD telah didukung sarana dan prasarana yang cukup memadai, prosedur pelayanan yang relatif mudah dipahami, petugas yang cukup tanggap dan komunikatif, serta pelayanan yang dilakukan secara ramah dan tanpa diskriminasi, meskipun konsistensi waktu pelayanan dan pemerataan akses masih perlu ditingkatkan.
Dalam pelaksanaannya, pelayanan aktivasi IKD masih menghadapi kendala berupa rendahnya pemahaman masyarakat, keterbatasan akses pelayanan, serta dukungan infrastruktur dan teknologi yang belum optimal. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan melakukan berbagai upaya melalui sosialisasi dan edukasi, pelayanan keliling, perluasan layanan, penguatan kapasitas petugas, serta optimalisasi sarana dan dukungan teknologi guna mendukung percepatan pelayanan aktivasi IKD.

Keterbatasan penelitian : Penelitian ini memiliki keterbatasan jangkauan penelitian yang hanya dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan dengan fokus pada pelayanan aktivasi IKD di beberapa wilayah pelayanan. Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sehingga hasil penelitian lebih menekankan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena pelayanan aktivasi IKD sesuai konteks lokasi penelitian.

Arah masa depan penelitian (*future work) :* Penulis menyadari bahwa temuan penelitian ini masih memiliki keterbatasan sehingga diperlukan penelitian lanjutan untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif. Oleh karena itu, penulis menyarankan agar penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada lokasi yang lebih luas atau dengan pendekatan penelitian yang berbeda, seperti metode campuran (*mixed methods*) atau pendekatan kuantitatif, guna memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan dan percepatan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di berbagai daerah.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan yang telah membantu proses penelitian, serta kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan

bimbingan hingga penelitian ini selesai. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan aktivasi IKD.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Adinda, C.M., & Pradana, G.W. (2025). *PERAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN JOMBANG DALAM PROGRAM IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL*. *12*(4), 1.039-1.052. Doi : 10.26740/publika.v12n4.p1.039-1.052

Creswell , J.W. and Creswell, J.D. (2018). *Qualitative Quantitative, and Mixed Methods Approaches.* Los Angeles: Sage

E. Purwanti, N. D. Zulaeka, Taufik and Purbandini, "Big Data-Driven Sentiment and Topic Extraction in Indonesian E-Government Applications," 2025 Innovations in Power and Advanced Computing Technologies (i-PACT), Surabaya, Indonesia, 2025, pp. 1-8, doi: https://doi.org/10.1109/i-PACT65952.2025.11307971

Asyraful Fatih, M., Madjid, U., & Abdillah, F. (2025). *Optimasi aktivasi identitas kependudukan digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh. Jurnal Registratie, 7*(1), 16–34. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/5536

Gatiningsih, Prihandono, A., Kurniasih, D., & Giyarsih, S. R. (2025). Analysis of digital population identity services in the City of Bandung. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja, 15*(2), 130–140. https://doi.org/10.33701/jiwbp.v15i2.5953

Hong, S., & Lee, S. (2018). *Adaptive governance and decentralization: Evidence from regulation of the sharing economy in multi-level governance*. Government Information Quarterly, 35(2), 299–305. https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.08.002

Indahyati, nunun rina, Susanto, H., & Mulyani, S. (2025). KUALITAS PELAYANAN AKTIVASI APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KELURAHAN KEDOPOK KECAMATAN KEDOPOK KOTA PROBOLINGGO. *Jurnal Inovasi Sektor Publik, 5*(2), 30–38. https://jurnal.uwp.ac.id/fisip/index.php/jisp/article/view/362

Komariah, I., & Rahmadanita, A. (2025). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KOTA JAMBI. *Jurnal Registratie, 7*(1). https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/5593

Lindgren I., & Jansson G. (2013).Electronic services in the public sector : A conceptual framework. Government Information Quarterly, 30(2), 163-172. https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.10.005

Nasution, A, F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: CV. Harva Creative

Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik.* Surabaya : Media Sahabat Cendekia

Nurrahman, A. 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

Ramadany, S., Setiawati, R., & Yanti , O. (2026). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMAHAMAN MASYARAKAT TERHADAP EFEKTIVITAS PEMANFAATAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI. *Neraca: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, *4*(1), 384–394. https://jurnal.kolibi.id/index.php/neraca/article/view/382

Ramdhani, I., Oktariyanda, trenda aktiva, Meirinawati, & Fanida, eva hany. (2026). Analisis Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto. *Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, *3*(6), 475–487. https://ojs.daarulhuda.or.id/index.php/Socius/article/view/3038

Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). Citizens' adoption of an electronic government system: Towards a unified view. *Information Systems Frontiers*, *19*(3), 549–568. https://doi.org/10.1007/s10796-015-9613-y

Sihombing, S., Panjaitan, M., Pasaribu, J., & Rajagukguk, J. (2025). ANALISIS PENERAPAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) BERDASARKAN PERMENDAGRI NO 72 TAHUN 2022 DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DAIRI). *Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal Dan Pembangunan*, *11*(3), 111–120. https://doi.org/https://doi.org/10.56015/gjikplp.v11i3.381

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tukan, A. A. F., & Rahmadanita, A. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI KABUPATEN LEMBATA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR. *Jurnal Registratie*, *5*(2), 162–180. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/3717

Yulianto T, Saleh C, Noor I and Suryadi S. Policy Implementation in the Digital Era: A Comprehensive Analysis of the Electronic-Based Government System (SPBE) in Indonesia [version 1; peer review: 1 approved, 2 approved with reservations]. *F1000Research* 2026, 15:523. https://doi.org/10.12688/f1000research.175463.1