

**STUDI PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI
KOTA BANDAR LAMPUNG DAN KOTA MALANG**

(Skripsi)

Oleh

**VELLY BERCILIA SANDAYU
NPM. 2116041019**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

STUDI PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI KOTA BANDAR LAMPUNG DAN KOTA MALANG

Oleh

VELLY BERCILIA SANDAYU

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan inovasi dalam administrasi kependudukan yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan keamanan layanan identitas masyarakat. Namun, implementasinya menunjukkan perbedaan responsivitas antar daerah. Penelitian ini membandingkan tingkat responsivitas pelayanan IKD di Kota Bandar Lampung dan Kota Malang berdasarkan teori Zeithaml *et al.*, (1988), yang mencakup enam indikator: merespons pemohon, pelayanan cepat, pelayanan tepat, pelayanan cermat, tepat waktu, dan merespons keluhan. Menggunakan metode kualitatif studi kasus melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kota Malang lebih responsif dibandingkan Kota Bandar Lampung, dengan empat indikator terpenuhi, sedangkan Kota Bandar Lampung hanya memenuhi dua indikator. Kota Malang unggul dalam merespons pemohon, pelayanan tepat, cermat, merespons keluhan meskipun masih terdapat kendala dalam ketepatan waktu pelayanan. Sementara Kota Bandar Lampung masih menghadapi kendala pelayanan dalam merespons pemohon, pelayanan cepat, cermat dan pelayanan tepat yang berdampak pada perspektif masyarakat terhadap disdukcapil.

Selain itu, temuan penting dalam penelitian ini menunjukkan adanya penolakan terhadap gratifikasi oleh petugas pelayanan, yang menegaskan bahwa responsivitas tidak dapat dikompromikan dengan janji atau kepentingan pribadi. Responsivitas merupakan kewajiban mutlak aparaturnya sebagai pelayan publik yang menjunjung etika birokrasi. Pelayanan publik seperti IKD tetap menggunakan anggaran negara dan berdampak pada alokasi pelayanan lain. Oleh karena itu, kegagalan implementasi bukan kesalahan masyarakat, melainkan tanggung jawab penuh aparaturnya pelaksana dalam memastikan layanan publik berjalan optimal dan berintegritas.

Kata Kunci: Responsivitas, Pelayanan Publik, Identitas Kependudukan Digital (IKD), Disdukcapil, Digitalisasi Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

STUDY ON DIGITAL POPULATION IDENTITY (IKD) SERVICES IN BANDAR LAMPUNG CITY AND MALANG CITY

By

VELLY BERCILIA SANDAYU

Digital Population Identity (IKD) is an innovation in population administration aimed at enhancing the efficiency and security of identity services. However, its implementation reveals differences in service responsiveness across regions. This study compares the level of responsiveness in IKD services between Bandar Lampung City and Malang City based on the theory of Zeithaml et al., (1988), which includes six indicators: responding to applicants, speed of service, service accuracy, thoroughness, timeliness, and handling complaints. A qualitative case study method was used through interviews, observations, and documentation. The findings show that Malang City is more responsive than Bandar Lampung City, fulfilling four indicators, while Bandar Lampung only meets two. Malang excels in responding to applicants, accurate and thorough services, and complaint handling, although it still faces challenges in service timeliness. Meanwhile, Bandar Lampung still struggles in responding to applicants, providing fast, precise, and thorough services, which negatively affects public perception of the civil registry office.

Additionally, a significant finding in this study is the rejection of gratification by service officers, indicating that responsiveness must not be compromised by promises or personal interests. Responsiveness is a fundamental obligation of public officials guided by bureaucratic ethics. Public services such as IKD utilize state funds and impact the allocation of other services. Therefore, implementation failure is not the fault of the public but the responsibility of the implementing apparatus to ensure optimal and ethical public service delivery.

Keywords: Responsiveness , Public Service, Digital Population Identity (IKD), Civil Registry Office, Digitalization of Public Administration

**STUDI PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI
KOTA BANDAR LAMPUNG DAN KOTA MALANG**

Oleh

VELLY BERCILIA SANDAYU

Skripsi

**Sebagai Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

Judul Skripsi : **STUDI PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI KOTA BANDAR LAMPUNG DAN KOTA MALANG**

Nama Mahasiswa : **Velly Bercilia Sandayu**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2116041019**

Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

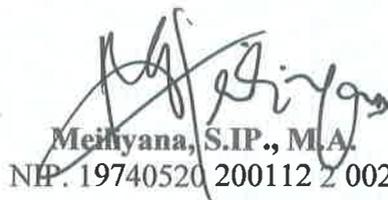


Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N. M.A., Ph. D.
NIP. 198506202008122001



Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si.
NIP. 198807122019031012

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara



Meityana, S.IP., M.A.
NIP. 19740520 200112 2 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N. M.A., Ph. D.

Sekretaris : Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si.

Penguji : Prof. Dr. Novita Tresiana, S.Sos., M.Si

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S. Sos., M. Si.
NIP. 197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 05 Mei 2025

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 05 Mei 2025

Yang membuat pernyataan,



Velly Bercilia Sandayu

NPM. 2116041019

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Velly Bercilia Sandayu lahir di Tangerang pada tanggal 18 Agustus 2003. Penulis merupakan anak perempuan kedua dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Rizalmi dan Ibu Kasbaniyah. Pendidikan formal yang sudah dilalui oleh penulis berawal dari Taman Kanak-Kanak (TK) Al- Amanah Tangerang yang diselesaikan pada tahun 2009, kemudian melanjutkan Pendidikan Sekolah Dasar di SD Negeri 3 PasarKemis Tangerang selama 3,5 Tahun, kemudian pindah ke SD Negeri 3 Pratama Mandira Kabupaten Ogan Komering Ilir yang diselesaikan pada tahun 2015. Lalu melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Budi Pratama Kabupaten Ogan Komering Ilir yang diselesaikan pada tahun 2018. Setelah itu, penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 5 Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2021. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi negeri yang ada di Provinsi Lampung yakni Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN) dengan mengambil jurusan Administrasi Negara yang berada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Selama menjadi mahasiswa, penulis aktif diberbagai organisasi internal dan eksternal kampus. Dalam organisasi internal, penulis mengikuti Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara sebagai anggota bidang Minat dan Bakat. Selain itu, penulis juga aktif pada Forum Komunikasi Bidikmisi/KIP-K Unila pada tahun 2021. Kemudian pada tahun yang sama, penulis juga aktif diorganisasi Radio Kampus Universitas Lampung dari tahun 2021 sampai tahun 2023, dengan menjabat sebagai *Pengurus Announcer Chief* dalam Divisi *On Air*. Dalam kegiatan eksternal, penulis aktif bekerja sebagai penyiar radio di Radio La Nugraha Lampung, menjadi *Public Relations* Radio La Nugraha Lampung dalam berbagai

event besar salah satunya *Rossa 25 Shining Years Concert*, menjadi perwakilan cabang Lampung sebagai *Film Checker* di Falcon Pictures, serta menjadi seorang *Freelancer* sebagai *Master Of Ceremony* dalam berbagai acara baik acara formal maupun non formal seperti konser.

Selama berkuliah di Universitas Lampung, penulis telah meraih penghargaan di tingkat nasional Selain itu, penulis juga aktif sebagai pembicara dalam berbagai acara bidang *Public Speaking* dan aktif menjadi delegasi *volunteer* mengenai beasiswa yang diadakan di kota Bandar Lampung. Pada periode Januari-Februari 2024 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 35 hari di Desa Bali Sadhar Tengah, Kecamatan Banjir, Kabupaten Way Kanan, Provinsi Lampung. Pada Bulan Februari-Juli 2024 penulis juga melaksanakan Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang pada bagian Pendamping Layanan Administrasi Kependudukan.

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اصْبِرُوا وَصَابِرُوا وَرَابِطُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

"Wahai orang-orang yang beriman! Bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu serta tetaplah bersiap siaga dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung."

(QS. Ali 'Imran: 200)

"You are the architect of your own destiny"

(Velly)

"Jangan menyerah hanya karena apa yang kamu impikan butuh waktu. Waktu akan terus berjalan, jadi lebih baik kamu ikut berjalan bersama impianmu."

(Najwa Shihab)

"자신을 믿어. 네가 생각하는 것보다 훨씬 대단해."

"Percayalah pada dirimu. Kamu jauh lebih hebat dari yang kamu kira."

(Itaewon Class)

PERSEMBAHAN



Alhamdulillah, segala puji hanya bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam, yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya. Dengan izin-Nya, penulis diberi kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan penuh rasa syukur. Tanpa bantuan dan pertolongan-Nya, pencapaian ini tentu tidak akan terwujud. Dengan tulus, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua tercinta, Papa Rizalmi dan Mama Kasbaniyah, yang telah memberikan segala kasih sayang, pengorbanan, dan pendidikan terbaik sepanjang hidup penulis. Setiap doa, dukungan, dan perjuangan Papa dan Mama adalah sumber kekuatan dan keberhasilan yang tak ternilai harganya dalam menjalani perjalanan ini. Penulis merasa sangat bersyukur memiliki orang tua yang senantiasa mendampingi dengan penuh cinta dan ketulusan. Terima kasih atas segala doa, dukungan moral, dan materil yang tak terhingga, yang telah mengiringi penulis untuk bisa menyelesaikan pendidikan S1 ini dengan baik dan sesuai harapan. Semoga Allah SWT membalas setiap pengorbanan dan kebaikan ayah dan ibu dengan pahala yang berlipat ganda, serta senantiasa diberikan kebahagiaan dan kesehatan. Tak lupa, penulis juga mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada kakakku tercinta, Vey Eyendi Marsolian, yang selalu memberikan motivasi kepada penulis dan membantu penulis semasa kuliah. Terimakasih karena telah memberikan semangat, motivasi, dan dukungan tanpa henti, yang turut mendorong penulis untuk menyelesaikan studi ini dengan penuh keyakinan dan tekad. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat, kebahagiaan, dan kesuksesan bagi keluarga kami.

SANWACANA

Segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Atas karunia, rizki, dan kasih sayang-Nya, sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “**Studi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bandar Lampung dan Kota Malang**” dapat diselesaikan dengan baik. Sholawat beserta salam tak lupa kita haturkan kepada kanjeng Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan umatnya. Aamiin ya Rabbal’Alamiin. Penulis menyadari bahwa dalam proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini banyak mengalami hambatan, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkat dari Allah SWT sehingga hambatan yang dihadapi tersebut dapat diatasi, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D., Selaku dosen pembimbing utama penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah menjadi dosen pembimbing yang sangat baik, sabar, pengertian, terima kasih sudah bangga, terima kasih atas apa yang telah diberikan, terima kasih atas semua pelajaran, motivasi, nasihat, canda tawa, terima kasih sudah menyayangi ku seperti anak miss sendiri dan terima kasih semua pengalaman pengalaman hebat yang diberikan, terima kasih sudah menjadi dosen dan ibu di dunia perkuliahan, terima kasih atas suka dan dukanya, terima kasih sudah mau mendengarkan cerita dan berbagi cerita sama velly. Terima kasih atas ilmu yang sangat bermanfaat, terima kasih atas semua dukungan yang telah diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan jenjang sarjana. Terima kasih atas semua cerita cerita yang memotivasi, terima kasih karena sudah percaya dan memberikan yang terbaik, terima kasih telah menjadi panutan dan hal-hal hebat yang telah diberikan, semoga mis intan selalu diberikan kesehatan dan setiap langkah miss intan selalu dilancarkan serta diberikan yang terbaik oleh Allah SWT.

2. Bapak Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si. Selaku dosen pembimbing kedua sekaligus Dosen Pembimbing Akademik (PA). Terima kasih telah banyak meluangkan waktu, tenaga maupun pikiran serta memberikan motivasi, bimbingan dan arahan agar penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah menjadi dosen pembimbing yang sabar dalam proses bimbingan. Terima kasih atas nasihat dan dukungan yang telah diberikan pada saat masa akhir perkuliahan, sudah menjadi bapak yang sangat baik dikampus, terima kasih atas semua doa dan dukungannya, semoga bapak selalu diberikan kesehatan dan diberikan yang terbaik oleh Allah SWT.
3. Ibu Prof. Dr. Novita Tresiana, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembahas dan penguji. Terima kasih telah memberikan ilmu pengetahuan di dalam perkuliahan dan telah memberikan saran maupun masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis untuk memperbaiki kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih atas motivasinya dan terimakasih sudah menjadi ibu pada masa perkuliahan velly. Terima kasih sudah berbagi canda tawa dan memberikan velly banyak motivasi agar bisa seperti ibu. Semoga ibu selalu sehat dan terus memotivasi banyak orang serta semoga setiap langkah ibu novita selalu dilancarkan serta diberikan yang terbaik oleh Allah SWT.
4. Miss Devi Yulianti S.A.N., M.A., Ph. D. Terima kasih atas doa dan dukungannya, terima kasih sudah selalu memberikan *support* terbaik, terima kasih sudah memberikan pengalaman, motivasi motivasi dalam dunia akademik, pengalaman dan pelajaran hidup yang baik. Terima kasih sudah menjadi ibu yang baik selama velly berkuliah, terima kasih telah berbagi cerita, suka dan duka dan terima kasih atas segala kebaikan yang telah miss berikan. Semoga miss Devi selalu diberikan kesehatan dan diberikan yang terbaik oleh Allah SWT.
5. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S. Sos., M. Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
7. Seluruh dosen Ilmu Administrasi Negara, Prof. Dr. Yulianto, M.Si., Prof. Dr. Bambang Utoyo S, M.Si, ibu Rahayu Sulistiowati, S.Sos., M.Si., Prof. Dr.

Noverman Duadji, M.Si., prof. Dr. Novita Tresiana, S. Sos., M.Si., ibu Dr. Dian Kagungan M.H, bapak Dr. Dedy Hermawan, S. Sos., M. Si., bapak Eko Budi Sulistio., S. Sos., M. AP., bapak Syamsul Ma'arif, S.IP., M. Si., bapak Nana Mulyana, S. IP., M.Si., ibu Dewie Brima Atika, S. IP., M.Si., ibu Dr. Ani Agus Puspawati, S. AP., M. A., bapak Fery Triatmojo, S.A.N., M. PA., bapak Simon Sumanjoyo H, S.A.N., M. P.A., ibu Dr. Susana Indriyanti, S. IP., M. Si., miss Devi Yulianti., S.A.N., M.A. Ph.D., Prof. Intan Fitri Meutia., S.A.N., M.A., Ph.D, ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A., bapak Apandi, S. Sos., M.Si., bapak Dodi Faedulloh., S. Sos., M.Si., ibu Vina Kamilasari, S.Pd., M.Si., ibu Anisa Utami, S. IP., M.A., bapak M. Irsyad Fadoli, S.A.P, M.A.P., ibu Kholifatul Munawaroh, S.A.N., M.Si. Terimakasih atas ilmu dan pembelajaran yang diberikan kepada saya selama proses perkuliahan, semoga ilmu yang diperoleh dapat menjadi bekal yang berharga dalam kehidupan saya kedepannya. Semoga bapak dan ibu senantiasa diberikan kesehatan dan dilimpahkan rezekinya oleh Allah SWT.

8. Terima kasih kepada staf Administrasi Negara mba Wulan dan mba Uki, terima kasih sudah membantu saya dalam menyusun berkas administrasi selama perkuliahan, terima kasih atas semua arahannya. Semoga mba Wulan dan Mba Uki selalu diberikan kesehatan dan rezeki yang melimpah oleh Allah SWT.
9. Seluruh informan penelitian yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara. Terimakasih atas masukan, informasi, saran serta arahan untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi penulis.
10. Sahabat terbaikku Adea Nanda Afrida, terima kasih atas semua bantuan, dukungan yang diberikan. Terima kasih ya sudah selalu menemani aku dalam setiap langkah. Terima kasih sudah selalu mengerti dan selalu membantu dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih sudah ngampus bareng, rakanila bareng, ketawa bareng, sumpah senang bareng, daftar kuliah bareng, terima kasih sudah berjuang bareng, terima kasih sudah selalu ada saat aku terpuruk, sudah mau mendengar keluh kesahku, selalu hadir dititik terendah ku. Selalu menjadi penasihat yang baik. Terima kasih ya nanda asudah menjadi sahabat yang paling baik. Semoga Allah SWT selalu menyertai langkahmu, semoga kita bisa bertemu dikemudian hari dalam keadaan sukses yaa.

11. Teman terbaikku M. Shafwan Assalam, S.A.N, Terima kasih sudah menjadi teman yang baik, memotivasi, memberikan dukungan, selalu ada disaat susah maupun senang, terima kasih ya sudah selalu *24/7 stand by* membantu ku selama ini termasuk dalam proses pengerjaan skripsi. Terima kasih sudah membersamaiku dari maba hingga sekarang, terima kasih sudah mau diajak *random* bersama, ketawa bersama, bahkan selalu menjadi pendengar dan tempat cerita yang sangat baik. Semoga apa yang kamu impikan segera tercapai, semoga pertemanan kita juga sampai tua yaa, terima kasih atas segalanya, semoga Allah SWT selalu mengiringi langkahmu, sampai bertemu kembali dilain waktu.
12. Temanku Farhan Al Hafaf. Terima kasih banyak sudah ada disetiap langkah penulis, sudah menemani perjalanan kuliah selama ini, terima kasih selalu ada disetiap suka dan duka, terima kasih atas cerita ceritanya, kenangan dan momen yang tidak akan terlupakan. Terima kasih ya sudah menjadi teman yang baik, selalu mendengar keluh kesahku selama kuliah, sudah seperti kakak yang baik selama ini, menjadi penasihat *relationship* ku, menjadi mami ku, terima kasih atas canda dan tawa yang diberikan, terima kasih sudah mengerti dan selalu *care* dengan aku, semoga kamu sukses dan sampai jumpa dilain waktu.
13. Teman teman *pookie* ku, Doni, Rakai dan Nanda, Terima kasih sudah selalu mendukungku, menemaniku dimasa masa perkuliahan, terima kasih sudah selalu menghadirkan canda dan tawa dan kebahagiaan. Terima kasih sudah selalu memberiku nasihat dan kritikan selama ini, semoga kalian semua sukses dan semoga kita bisa bertemu dilain waktu.
14. Crew Radio La Nugraha Lampung. Terima kasih sudah selalu memberikan dukungan, memberikan nasihat, menjadi tempat cerita, terima kasih sudah menjadi senior-senior yang baik untuk velly, terima kasih sudah selalu menghiburku saat aku *down*, terima kasih selalu menemaniku dalam proses pengerjaan skripsiku, semoga segala langkah kalian selalu disertai Allah SWT.
15. Teman-teman KKN Bali Sadhar Tengah. Terima kasih sudah menemaniku saat KKN, hidup bersama, tidur bersama, susah dan senang bersama. Terima kasih atas canda dan tawa selama 35 harinya, walaupun singkat tetapi momennya sangat berharga, terima kasih sudah selalu mendukungku hingga sekarang,

terima kasih atas hal-hal baik yang selalu diajarkan, semoga kalian sukses, sampai bertemu dilain waktu.

16. Sahabat Upnormal Tya, Damar, Shelly. Terima kasih ya sudah menjadi teman yang baik hingga sekarang, terima kasih sudah selalu mendukungku disetiap langkah yang aku ambil, terima kasih juga sudah menjadi tempat cerita yang baik, walaupun kita tinggal dikota yang berbeda-beda, semoga kalian sukses dan sampai jumopa dilain waktu.
17. Sahabat “Kemana Kita Hari Ini?” Mba Aisyah, Anggi, Nita. Terima kasih ya sudah menjadi bteman terbaikku selama di Malang, Aku ga nyangka Allah hadirkan kalian disaat saat terpurukku selama disana. Terima kasih walaupun pertemuan kita sangat singkat aku sangat bersyukur. Terima kasih atas canda dan tawanya, terima kasih sudah selalu mendnegar ceritaku, terima kasih sudah menerimaku, terima kasih sudah mengajakku keliling Jawa Timur, ku doakan kalian sukses dan semoga kita bisa bertemu lagi, *see u on a happy place*.
18. Mba Alfiana dan Kak Hari. Terima kasih sudah menjadi tempat cerita selama proses pengerjaan skripsiku, terima kasih atas saran, masukan, motivasi serta dukungannya, semoga kalian sukses selalu.
19. Yustina, Putri Azzahra, Syaza. Terima kasih sudah menjadi teman yang baik, terima kasih sudah memberikan dukungan, tempat cerita, berbagi suka dan duka, semoga segala langkah kalian selalu disertai Allah SWT.
20. Teman-temanku, Muti, Pinka, C Dian, Fatoni, Amel, Vivi, There, Uwi, Agung, Alghi. Terima kasih banyak sudah ada disetiap langkah penulis, sudah menemani perjalanan kuliah selama ini, terima kasih atas cerita ceritanya, kenangan dan momen yang tidak akan terlupakan dengan kalian. Terima kasih banyak sudah banyak membantu dalam segala hal, menemani hari hari selama pengerjaan skripsi. Terima kasih banyak atas semuanya. Semoga kalian menjadi orang yang sukses dimasa depan. Semoga kita bisa ketemu lagi dilain hari. Sukses selalu buat kalian orang baik.
21. Keluarga Rakanila, Kak Nessa, kak Tari, Kak Jeje, Anin, Putri, Alya, Nova, Un’yan, Lulu, serta semua kakak-kakak dan teman-teman pengurus Rakanila. Terima kasih sudah pernah menjalani kepengurusan bersama. Terima kasih atas

semua pelajaran, masukan dan motivasinya, semoga kalian semua selalu diberikan kemudahan dalam setiap jalannya.

22. Teman-teman Gilgamara (2021) yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih telah menjadi teman seperjuangan pada masa perkuliahan, melewati semua lika-liku dunia perkuliahan dan terimakasih untuk pengalaman terbaiknya.
23. Seluruh *staff* disdukcapil kota Malang, terutama mas Wahyu, Bu Mey, Bu Afida, Mas Reza, Pak Arif, Mas Abror, Mba Dessy yang telah banyak membantu penulis, baik saat menjalankan magang MSIB di kota Malang, maupun saat proses pengerjaan skripsi penulis, semoga kalian sehat selalu dan selalu diberikan kelancaran dalam hal apapun oleh Allah SWT.
24. Semua pihak yang membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini, terimakasih atas bantuannya. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang lebih besar untuk Bapak, Ibu, dan teman-teman semua. Hanya ucapan terimakasih dan doa yang dapat penulis berikan.
25. Mama dan Papa, terima kasih sudah ada dalam setiap langkah. Terima kasih sudah menjadi panutan ayi dalam menjalani hidup, kerendahan hati serta perjuangan kalian yang membentuk ayi menjadi seperti sekarang. Terima kasih atas segala kasih sayang yang selalu diberikan ke ayi. Terima kasih sudah selalu ada saat sulit, saat rapuh ayi, saat ayi senang, terima kasih sudah selalu mendukung apa yang ayi lakukan, memberikan doa yang tidak pernah berhenti serta mengiringi langkah ayi selama ini. Terima kasih sudah percaya bahwa ayi bisa bangga mama dan papa, meskipun sering mengecewakan mama dan papa. Terima Kasih sudah sabar dalam mendidik, terima kasih sudah bisa menghantarkan ke jenjang sarjana. Terima kasih atas setiap doa-doa yang selalu dipanjatkan dalam setiap sujud, tahajud mama dan papa. Terima kasih atas setiap keringat, kerja keras, air mata, kalian sehingga ayi ada dititik sekarang, gelar ini aku persembahkan buat mama dan papa. Semoga mama dan papa selalu diberikan kesehatan oleh Allah SWT, kemudahan dalam segala urusan serta kekuatan kedepannya dan dilimpahkan rezeki yang banyak oleh Allah SWT. Terima Kasih mama dan papa, sehat selalu dan panjang umur ya duniaku. Aku sayang kalian.

26. Velly Bercilia Sandayu, terima kasih ya sudah bertahan sejauh ini, kamu hebat dan aku bangga. Perjalanan ini tidak mudah, tapi terima kasih karena sudah mau melangkah sejauh ini, walau sempat berhenti dan ragu bahkan terluka berkali-kali, terima kasih sudah menunjukkan kalau kamu mampu, dan aku harap akan selalu begitu, jangan pernah menyerah ya dan jangan berhenti bermimpi. Kamu harus selalu ingat bahwa kamu sudah melewati banyak badai selama ini, jadi aku yakin kedepannya kamu akan jauh lebih mampu dan kuat dari sekarang. Terima kasih sudah mau berani, sudah mau kuat, sudah mau berusaha dan bertahan sejauh ini, terima kasih sudah mau memilih walau ragu, terima kasih sudah belajar dari kegagalanmu dan tidak menyerah serta menghargai setiap usahamu, terima kasih sudah percaya bahwa kamu bisa sukses dan bisa mngangkat derajat hidupmu. Terima kasih sudah hadir dan mengerti untuk dirimu sendiri, aku bangga.

Akhir kata, terima kasih atas segala kebaikan dan bantuan yang diberikan kepada penulis, serta mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam skripsi ini, karena penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Semoga karya ilmiah ini dapat berguna dan bermanfaat bagi orang banyak.

Bandar Lampung, Mei 2025

Velly Bercilia Sandayu

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| DAFTAR TABEL | xxi |
| DAFTAR GAMBAR | xxii |
| I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 8 |
| II. TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 10 |
| 2.2 Tinjauan Kinerja | 13 |
| 2.3 Tinjauan Responsivitas | 18 |
| 2.4 Tinjauan Pelayanan Publik | 20 |
| 2.5 Identitas Kependudukan Digital (IKD)..... | 21 |
| 2.6 Kerangka Berpikir Penelitian..... | 22 |
| III. METODE PENELITIAN | 24 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 24 |
| 3.2 Fokus Penelitian..... | 25 |
| 3.3 Lokasi Penelitian..... | 26 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data..... | 26 |
| 3.5 Teknik Analisis Data..... | 29 |
| 3.6 Keabsahan Data..... | 30 |
| IV. HASIL DAN PEMBAHASAN | 32 |
| 4.1 Gambaran Umum | 32 |

| | | |
|------------|--|------------|
| 4.1.1 | Gambaran Umum Disdukcapil Kota Bandar Lampung | 32 |
| 4.1.2 | Gambaran Umum Disdukcapil Kota Malang | 37 |
| 4.1.3 | Aplikasi IKD pada Disdukcapil Kota Bandar Lampung dan Kota Malang | 41 |
| 4.2 | Hasil Penelitian..... | 42 |
| 4.2.1.1 | Pelayanan IKD di Kota Bandar Lampung..... | 42 |
| 4.2.1.2 | Pelayanan IKD di Kota Malang | 69 |
| 4.3 | Pembahasan..... | 94 |
| 4.3.1 | Merespons Pemohon..... | 95 |
| 4.3.2 | Pelayanan Cepat..... | 105 |
| 4.3.3 | Pelayanan Tepat..... | 115 |
| 4.3.4 | Pelayanan Cermat..... | 124 |
| 4.3.5 | Pelayanan Tepat Waktu..... | 132 |
| 4.3.6 | Merespons Keluhan..... | 141 |
| 4.3.7 | Matriks Pembahasan Penelitian..... | 152 |
| IV. | KESIMPULAN DAN SARAN..... | 160 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 160 |
| 5.2 | Saran..... | 161 |
| | DAFTAR PUSTAKA..... | 164 |
| | LAMPIRAN..... | 169 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|----------------|
| Tabel 1. Persentase Identitas Kependudukan Digital..... | 6 |
| Tabel 2. Penelitian Terdahulu | 10 |
| Tabel 3. Data Informan Kota Bandar Lampung..... | 27 |
| Tabel 4. Data Informan Kota Malang | 28 |
| Tabel 5. Matriks Pembahasan Penelitian Pelayanan IKD di Kota Bandar Lampung dan Kota Malang..... | 152 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 1. Kerangka Berpikir Peneliti..... | 23 |
| Gambar 2. Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Bandar Lampung..... | 34 |
| Gambar 3. Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Malang | 39 |
| Gambar 4. Informasi IKD di <i>Instagram</i> Disdukcapil Kota Bandar Lampung..... | 45 |
| Gambar 5. Jumlah IKD hingga Januari 2025 | 51 |
| Gambar 6. SOP Aktivasi IKD Disdukcapil Kota Bandar Lampung..... | 53 |
| Gambar 7. Pelatihan IKD antar petugas..... | 53 |
| Gambar 8. Proses aktivasi data pemohon | 56 |
| Gambar 9. SOP Waktu Aktivasi IKD Disdukcapil Kota Bandar Lampung | 60 |
| Gambar 10. Web Pengaduan <i>Online</i> | 64 |
| Gambar 11. Loker Pengaduan <i>Offline</i> | 65 |
| Gambar 12. Penghapusan layanan aktivasi <i>Video Call</i> | 67 |
| Gambar 13. Jembol Disabilitas | 70 |
| Gambar 14. Petugas menjelaskan terkait IKD | 77 |
| Gambar 15. <i>Banner</i> Alur Aktivasi IKD | 79 |
| Gambar 16. Pelayanan Aktivasi IKD di Kelurahan Bakalrankrajan..... | 80 |
| Gambar 17. Pencarian nama pemohon lewat <i>user</i> SIAK <i>staf</i> | 84 |
| Gambar 18. Pengecekan data pemohon agar sesuai dengan KTP | 86 |
| Gambar 19. SOP Aktivasi IKD Disdukcapil Kota Malang..... | 88 |
| Gambar 20. Loker Pengaduan Disdukcapil..... | 91 |
| Gambar 21. Lampiran Surat Izin Penelitian Disdukcapil Kota Bandar Lampung | 169 |
| Gambar 22. Lampiran Surat Izin Penelitian Disdukcapil Kota Malang | 170 |
| Gambar 23. Wawancara dengan Didi Rosyadi, S.Kom., MM., selaku staf <i>Administrator Database</i> (ADB) Disdukcapil Kota Bandar Lampung, pada tanggal 8 Januari 2025 | 171 |
| Gambar 24. Wawancara dengan Ratna Sari, S.H., M.H., selaku Kepala Bidang PIAK Disdukcapil Kota Bandar Lampung, pada tanggal 8 Januari 2025 | 171 |
| Gambar 25. Wawancara dengan Mia selaku masyarakat Kota Bandar Lampung yang belum melakukan aktivasi IKD, pada tanggal 8 Januari 2025 | 171 |
| Gambar 26. Wawancara dengan Riska, selaku Masyarakat Kota Bandar Lampung yang telah melakukan aktivasi IKD, pada tanggal 8 Januari 2025 .. | 171 |

| | |
|--|-----|
| Gambar 27. Wawancara dengan Dhea Wulandari, selaku Masyarakat Kota Bandar Lampung yang telah melakukan aktivasi IKD, pada tanggal 8 Januari 2025 | 171 |
| Gambar 28. Dessy Styoningtiyas, A.Md.Kom, selaku <i>Staf</i> Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kota Malang, pada tanggal 21 Januari 2025..... | 172 |
| Gambar 29 Wawancara dengan Wahyu Tri Laksono, S.Pd, selaku <i>Staf Front Office</i> Disdukcapil Kota Malang, pada tanggal 16 Januari 2025..... | 172 |
| Gambar 30: Wawancara dengan Rosita Pisda, selaku Masyarakat Kota Malang yang belum melakukan aktivasi IKD, pada tanggal 21 Januari 2025 | 172 |
| Gambar 31: Wawancara dengan Juliani, selaku Masyarakat Kota Malang yang telah melakukan aktivasi IKD, pada tanggal 13 Januari 2025 | 172 |
| Gambar 32: Wawancara dengan M. Ryan Fadillah, selaku Masyarakat Kota Malang yang telah melakukan aktivasi IKD, pada tanggal 14 Januari 2025 | 173 |

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia menjadi negara dengan urutan populasi penduduk terbesar keempat di dunia setelah negara India, Tiongkok, serta Amerika Serikat (CNBC Indonesia, 2023). Menurut data hasil sensus penduduk terhitung pada tanggal 28 Juni 2024, jumlah populasi penduduk Indonesia mencapai 281.603,8 juta (Badan Pusat Statistik Indonesia, 2024). Dengan meningkatnya pertumbuhan penduduk setiap tahunnya, permasalahan pemerintahan pun menjadi semakin luas dan kompleks, mengingat tuntutan dan kebutuhan masyarakat semakin bertambah. Oleh karena itu, dengan banyaknya permasalahan yang dihadapi masyarakat, pemerintah harus dapat memberi pelayanan publik yang prima tanpa diskriminasi agar tercapainya kesejahteraan masyarakat Indonesia (Semil, 2018).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, yang mencakup penyediaan jasa, barang, atau layanan administratif kepada setiap penduduk maupun warga negara oleh penyelenggara layanan publik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah yang melekat sebagai bagian dari tugas negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Tuntutan ini muncul melalui amanat konstitusi yang mengharuskan pemerintah memberikan pelayanan yang baik dan adil kepada seluruh warga negara. Selain itu, masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan akses terhadap layanan dasar yang berkualitas, yang dapat meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup (Palenewen, 2019).

Dalam melaksanakan pelayanan administrasi publik, peran pemerintah pusat dan daerah sangat penting karena aparatur negara berkaitan dengan sektor publik. Pelayanan publik sendiri bersentuhan langsung dengan masyarakat. Langkah-langkah yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang optimal sangat penting untuk dijalankan. Pelayanan publik perlu ditekankan sebagai bagian dari tugas dan tanggung jawab pemerintah (Abdussamad & Amala, 2016). Ketika membahas pemerintah dan pelayanan publik, tentunya hal ini juga berhubungan dengan responsivitas pelayanan.

Responsivitas pelayanan mengacu pada sejauh mana penyelenggara layanan publik mampu merespons kebutuhan, harapan, dan keluhan masyarakat dengan cepat dan tepat. Menurut Dwiyanto (2011), responsivitas dalam pelayanan publik mencerminkan kemampuan birokrasi dalam mengenali serta menindaklanjuti kebutuhan warga negara secara efisien dan efektif. Responsivitas yang tinggi menunjukkan bahwa penyelenggara layanan tidak hanya bekerja sesuai dengan prosedur administratif yang telah ditetapkan, tetapi juga mampu memberikan solusi yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Selain itu, responsivitas juga berkaitan dengan bagaimana pemerintah dan aparatur pelayanan publik beradaptasi terhadap perubahan kebutuhan masyarakat serta kemajuan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan. Pemerintah yang responsif akan lebih cepat menyesuaikan kebijakan, prosedur, dan sistem pelayanan dengan kondisi yang berkembang, sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam mengakses layanan yang mereka butuhkan. Dalam konteks pelayanan kependudukan, responsivitas menjadi aspek yang sangat krusial mengingat layanan ini bersentuhan langsung dengan hak dasar masyarakat, seperti pencatatan identitas dan dokumen kependudukan. Semakin responsif suatu layanan, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi secara berkala serta pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan kecepatan dan akurasi dalam penyelenggaraan pelayanan kependudukan.

Segala hal yang berhubungan dengan pelayanan publik di atas tidak dapat dipisahkan dari perkembangan modernisasi dan globalisasi. Pemerintah di berbagai negara dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi agar pelayanan publik semakin efektif dan efisien. Identitas kependudukan adalah salah satu aspek penting dalam pelayanan administrasi kependudukan yang menjadi dasar bagi berbagai layanan publik (Hidayat, 2019). Identitas kependudukan juga bertransformasi mengikuti perkembangan teknologi. Pada awalnya, masyarakat Indonesia menggunakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) konvensional yang berupa kartu fisik berbasis kertas sebagai tanda pengenal resmi. Seiring berjalannya waktu, penggunaan KTP manual menghadapi berbagai kendala, seperti rentan terhadap kerusakan fisik, kehilangan, atau bahkan penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab, sehingga dianggap kurang efisien dalam pengelolaan data penduduk. Dengan perkembangan teknologi, pemerintah merasa perlu melakukan perubahan besar dalam sistem administrasi kependudukan, termasuk memperkenalkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) tahun 2011 sebagai inovasi untuk meningkatkan akurasi dan keamanan data penduduk guna mengatasi masalah tersebut (Supawanhar dkk., 2023).

KTP-el dirancang untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh KTP manual, terutama dalam aspek keaslian dan akurasi data kependudukan. KTP-el menggunakan *chip* untuk menyimpan data biometrik. Penggunaan *chip* dalam KTP-el bertujuan untuk meningkatkan keamanan data, memastikan keaslian identitas, dan meminimalkan risiko pemalsuan sehingga dianggap lebih aman dan tahan lama dibandingkan KTP konvensional (Nisa & Dompok, 2024). Setelah lebih dari satu dekade penerapannya, KTP-el masih memiliki keterbatasan. Salah satu tantangan utama adalah efektivitas layanan yang belum optimal, terutama dalam hal kecepatan pelayanan, permasalahan dalam proses perekaman, distribusi yang lambat, kerentanan terhadap kerusakan fisik, penipuan data, serta jangkauan dan aksesibilitas bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil. Hal ini mendorong pemerintah untuk terus melakukan inovasi.

Menanggapi permasalahan tersebut, pada tahun 2022, pemerintah Indonesia melalui Kemendagri meluncurkan inovasi terbaru, yaitu Identitas Kependudukan

Digital (IKD). Inovasi ini merupakan langkah lanjutan dari KTP-el dengan tujuan memanfaatkan teknologi digital guna meningkatkan pelayanan publik, mempercepat akses terhadap identitas kependudukan, serta memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan-layanan terkait (Sasongko, 2023). IKD hadir sebagai jawaban terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam proses administrasi kependudukan, seperti antrean yang panjang di kantor dinas, waktu pelayanan yang lama, serta kekhawatiran mengenai keamanan data pribadi dalam sistem konvensional. IKD juga hadir untuk membantu masyarakat dalam mengakses identitas kependudukan mereka secara digital, tanpa perlu mengandalkan dokumen fisik. Teguh Setyabudi, Direktur Jenderal Disdukcapil Kementerian Dalam Negeri (Dirjen Kemendagri), menjelaskan bahwa IKD hadir untuk menjawab tantangan era digital dan meningkatkan responsivitas dan efisiensi pelayanan publik (Disdukcapil Kota Pangkalpinang, 2024.).

Sebelum adanya IKD, masyarakat masih sangat bergantung pada KTP-el sebagai satu-satunya identitas resmi yang diterima oleh pemerintah. Dengan adanya perkembangan teknologi dan meningkatnya kebutuhan akan digitalisasi layanan publik, IKD dirancang untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan keamanan data kependudukan masyarakat. Dalam praktiknya, implementasi ini menghadapi sejumlah tantangan, terutama dalam hal partisipasi masyarakat dan efektivitas pelayanan. Dalam konteks ini, Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 yang merupakan perubahan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan serta Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 72 Tahun 2022 yang mengatur tentang Standar maupun Spesifikasi Perangkat Lunak, Perangkat Keras, serta Blangko KTP-el dan Penyelenggaraan IKD.

Hingga tahun 2024, penerapan IKD di Indonesia terus berkembang, meskipun belum mencapai target yang diharapkan. Dari total 38 provinsi di Indonesia, penerapan IKD telah dimulai secara bertahap di beberapa wilayah, dengan fokus awal pada Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pengguna utama. Menurut data dari Dirjen Dukcapil Kemendagri, target nasional untuk aktivasi IKD tahun 2024 adalah sebesar 30% dari total penduduk yang telah melakukan perekaman KTP-el

(KEMENDAGRI R.I., 2024). Tetapi, hingga September 2024, angka partisipasi masyarakat dalam aktivasi IKD di tingkat nasional masih tergolong rendah.

Kota Bandar Lampung dan Kota Malang menjadi dua wilayah yang menarik sebagai objek studi komparatif karena kedua kota tersebut memiliki karakteristik yang relevan untuk perbandingan dalam konteks implementasi IKD. Kota Bandar Lampung, berdasarkan data BPS tahun 2024 memiliki populasi yang lebih besar, yaitu 1.166.066 jiwa dengan luas wilayah 197,22 km² (*LOCALISE SDGs Indonesia, t.t.*), dibandingkan dengan Kota Malang berdasarkan data BPS tahun 2024 yang memiliki populasi 861.414 jiwa dan luas wilayah 145,28 km² (detikjatim, 2024). Perbedaan ini memberikan gambaran unik tentang tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan IKD, terutama dalam konteks skala pelayanan dan distribusi populasi. Selain itu, Bandar Lampung telah memulai implementasi IKD pada awal tahun 2023 (antaranews.com, 2022), sedangkan Kota Malang memulai lebih awal pada akhir tahun 2022 (Winahyu, 2022). Dalam hal ini, perbedaan waktu peluncuran ini tidak secara langsung menghasilkan perbedaan signifikan dalam tingkat partisipasi masyarakat. Berdasarkan data hasil pra-riiset realisasi aktivasi IKD di Kota Bandar Lampung, tingkat aktivasi IKD mencapai 20,10%, yaitu sekitar 156.212 masyarakat dari 777.087 total wajib KTP.

Sementara di Kota Malang lebih rendah, yaitu 11,93%, yaitu sebanyak 79.876 penduduk dari 669.466 jiwa wajib KTP telah mengaktifkan IKD. Perbandingan ini penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi perbedaan dalam responsivitas pelayanan IKD di kedua kota tersebut. Kota Bandar Lampung, dengan populasi yang lebih besar, menghadapi tantangan yang lebih kompleks dalam menyelenggarakan pelayanan publik, termasuk penyediaan infrastruktur teknologi yang merata dan sosialisasi kepada masyarakat. Sebaliknya, Kota Malang, yang memiliki populasi lebih kecil dan luas wilayah yang lebih kompak, seharusnya memiliki potensi untuk memberikan pelayanan yang lebih efisien. Rendahnya persentase aktivasi di kedua kota ini menunjukkan adanya kendala yang memengaruhi responsivitas pelayanan IKD, baik dari sisi internal organisasi maupun respons masyarakat. Pemilihan kedua kota ini juga relevan dalam konteks

analisis responsivitas organisasi publik. Berikut adalah tabel persentase IKD di Kota Bandar Lampung dan Kota Malang.

Tabel 1. Persentase Identitas Kependudukan Digital

| Nama Kota | Jumlah Wajib KTP (2024) | Jumlah IKD (2024) | Persentase IKD (2024) |
|----------------------------|-------------------------|-------------------|-----------------------|
| Kota Bandar Lampung | 777.087 | 156.212 | 20,10% |
| Kota Malang | 669.466 | 79.876 | 11.93% |

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)

Penelitian ini berfokus pada responsivitas pelayanan IKD yang diselenggarakan oleh Disdukcapil. Dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 yang merupakan perubahan atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Disdukcapil merupakan lembaga yang bertanggung jawab atas pengelolaan administrasi kependudukan di Indonesia. Sebagai pengelola layanan dasar yang sangat penting, Disdukcapil bertanggung jawab memastikan setiap penduduk memiliki akses yang mudah, aman, dan efisien terhadap IKD. Mengingat fungsi IKD sebagai inovasi terbaru yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan pelayanan, mengevaluasi responsivitas Disdukcapil dalam penyelenggaraan layanan IKD menjadi krusial untuk mengetahui sejauh mana tujuan tersebut tercapai. Responsivitas pelayanan yang baik diharapkan dapat membantu masyarakat mengakses IKD dengan lebih cepat dan aman, mengurangi kendala terkait antrean panjang, waktu tunggu yang lama, dan risiko penyalahgunaan data. Hingga saat ini, tingkat partisipasi dalam aktivasi IKD masih tergolong rendah, yang menunjukkan adanya tantangan dalam implementasinya.

Di Kota Bandar Lampung, hambatan utama adalah jangkauan pelayanan terhadap populasi yang lebih besar, sementara di Kota Malang, kendala jaringan dan banyak masyarakat yang masih gagap teknologi menjadi kendala utama. Perbandingan responsivitas kedua kota ini penting untuk mengidentifikasi praktik terbaik serta hambatan spesifik yang dapat digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan guna meningkatkan responsivitas pelayanan IKD di masa depan. Dalam penelitian responsivitas dipilih untuk menggambarkan kemampuan organisasi memahami

kebutuhan masyarakat dan meresponsnya melalui tindakan yang sesuai. Pemilihan teori responsivitas relevan karena erat kaitannya dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang mereka terima. Dalam konteks pelayanan IKD, responsivitas dinilai sebagai indikator yang paling mencerminkan harapan masyarakat akan layanan yang cepat dan tepat. Hal ini sejalan dengan kebutuhan mendesak masyarakat terhadap kecepatan akses layanan berbasis teknologi digital.

Salah satu contoh pengukuran responsivitas adalah kecepatan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Dalam konteks penelitian ini membandingkan harapan masyarakat mengenai waktu aktivasi IKD dengan kenyataan yang terjadi di lapangan di kedua kota tersebut. Masyarakat mungkin menginginkan proses yang lebih cepat dan efisien, sementara di lapangan, meskipun ada layanan seperti jemput bola (jembol) yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Malang, realisasi aktivasi tetap rendah karena adanya berbagai faktor seperti kendala jaringan dan banyak masyarakat yang masih gagap teknologi. Di Bandar Lampung, meskipun sudah ada sosialisasi dan program aktivasi, kecepatan pelayanan masih terkendala oleh keterbatasan SDM dan kegiatan jembol yang lebih sedikit dibandingkan Kota Malang. Hal ini tercermin dari angka aktivasi IKD yang lebih rendah dari target. Sehingga menunjukkan bahwa meskipun ada perbedaan dalam waktu peluncuran, responsivitas kedua kota terhadap kebutuhan masyarakat masih belum optimal.

Dengan menggunakan teori responsivitas, peneliti dapat menganalisis kesenjangan antara harapan masyarakat dan pelayanan yang disediakan di kedua kota, serta mengeksplorasi apakah adanya layanan seperti jembol di Kota Malang berperan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat atau tidak. Hal ini akan memberikan wawasan lebih dalam tentang responsivitas pelayanan IKD di kedua kota tersebut, serta kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan responsif. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan gambaran tentang responsivitas pelayanan IKD di Kota Bandar Lampung dan Kota Malang, tetapi juga menawarkan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas dan partisipasi masyarakat dalam program ini. Penelitian ini menggunakan teori responsivitas dari Zeithaml *et al.*, (1988) yang menawarkan dimensi yang lebih terukur dan relevan dengan kebutuhan masyarakat dalam konteks pelayanan digital modern.

Penjelasan di atas sejalan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), dalam teorinya menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik mempunyai hubungan yang erat dengan persepsi masyarakat terhadap responsivitas layanan. Dimensi kualitas pelayanan, seperti keandalan, responsivitas, dan jaminan, menjadi penentu dalam menilai organisasi publik. Oleh karena itu, jika kualitas pelayanan publik rendah, maka responsivitas organisasi tersebut juga cenderung dinilai kurang baik oleh masyarakat (Parasuraman dkk., 1988). Penelitian mengenai perbandingan responsivitas pelayanan IKD termasuk kajian yang baru dan perlu diteliti. Sehingga, berdasarkan berbagai data dan paparan di atas peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut dengan menggunakan perspektif responsivitas pelayanan dengan judul "Studi Komparasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bandar Lampung dan Kota Malang."

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, dapat disusun rumusan masalah, yaitu bagaimana perbandingan responsivitas pelayanan IKD di Kota Bandar Lampung dan Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat ditarik tujuan penelitian, yaitu untuk menganalisis serta membandingkan tingkat pelayanan IKD di Disdukcapil Kota Bandar Lampung dan Kota Malang berdasarkan teori responsivitas menurut Zeithaml *et al.*, (1988).

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini yaitu:

1. Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang Ilmu Administrasi Negara, terutama yang berkaitan dengan konsep responsivitas dan digitalisasi kependudukan.

2. Praktis

a. Bagi Pemerintah

Penelitian yang dilakukan dapat berkontribusi memberikan evaluasi yang berkenaan dengan responsivitas pelayanan IKD untuk Disdukcapil Kota Bandar Lampung dan Disdukcapil Kota Malang agar sesuai dengan harapan masyarakat.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi peneliti lain maupun pihak lain sebagai karya ilmiah yang mendukung perkembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam konsep responsivitas.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat membantu peneliti dalam mengidentifikasi masalah tertentu yang dapat disusun secara sistematis dengan metode yang tepat, serta memenuhi tugas akhir sebagai syarat kelulusan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan penelitian terdahulu sebagai salah satu referensi untuk memperkuat landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Dalam prosesnya, peneliti mengacu pada berbagai penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik yang diteliti. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, hasil dari penelitian terdahulu yang terkait dipaparkan dalam bentuk tabel berikut ini.

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

| No. | Nama dan Judul Penelitian | Fokus Penelitian | Hasil Penelitian |
|-----|--|---|---|
| 1. | Juan Pasmuriza (2024), Inovasi Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Rambah Samo Kabupaten Rokan Hulu | Penelitian ini berfokus pada inovasi pelayanan IKD yang dilaksanakan oleh Disdukcapil di Kecamatan Rambah Samo. Menggunakan pendekatan teori inovasi pelayanan publik, penelitian ini menganalisis pelaksanaan kebijakan digitalisasi kependudukan dan kendala utama seperti kurangnya sosialisasi, edukasi, serta anggaran. Faktor penghambat seperti infrastruktur teknis dan kesenjangan pengetahuan masyarakat juga dievaluasi. | Temuan menunjukkan bahwa pelaksanaan IKD di Kecamatan Rambah Samo belum optimal. Hambatan utama meliputi kurangnya anggaran, strategi komunikasi yang terbatas, dan minimnya koordinasi. Akibatnya, tingkat aktivasi IKD hanya mencapai 4,36% dari target. Untuk mengatasi hal ini, disarankan peningkatan sosialisasi dan dukungan anggaran dari pemerintah pusat. |

| No. | Nama dan Judul Penelitian | Fokus Penelitian | Hasil Penelitian |
|-----|---|---|---|
| 2. | Fajar Ade Putra (2023), Pelaksanaan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang | Penelitian ini berfokus pada pelaksanaan aktivasi IKD di Disdukcapil Kabupaten Ketapang. Teori yang digunakan adalah teori implementasi dari George R. Terry dengan enam indikator, yaitu kepemimpinan, sikap dan moral, komunikasi, pendorong, supervisi, dan disiplin. | Pelaksanaan aktivasi IKD sudah berjalan dengan baik dari segi kepemimpinan, komunikasi, dan moral pegawai. Namun, hambatan seperti rendahnya kesadaran masyarakat dan keterbatasan sarana (gawai) menjadi tantangan utama. Kekurangan utama adalah kurangnya disiplin dan rendahnya partisipasi masyarakat. |
| 3. | Ojelanki Ngwenyama, Helle Zinner Henriksen & Daniel Hardt (2021), <i>Public Management Challenges In The Digital Risk Society: A Critical Analysis Of The Public Debate on Implementation of the Danish NemID</i> | Penelitian ini berfokus pada tantangan yang dihadapi pejabat publik dalam mengelola risiko digital yang muncul selama implementasi <i>NemID</i> , pengenalan digital wajib di Denmark. Teori yang digunakan adalah teori masyarakat risiko global dan analisis wacana publik. | Hasil penelitian menunjukkan bahwa pejabat publik sering kali tidak siap untuk mengelola kompleksitas risiko digital. Mereka bergantung pada perusahaan swasta yang termotivasi oleh keuntungan, bukan kepentingan publik. Peristiwa risiko digital, seperti serangan siber, menimbulkan ketakutan di masyarakat, yang diperburuk oleh komunikasi publik yang tidak efektif dari pejabat. |

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2024

Secara keseluruhan, penelitian mengenai pelayanan IKD menunjukkan tantangan yang serupa di berbagai wilayah. Di Kabupaten Rokan Hulu, pelaksanaan IKD belum optimal. Terdapat berbagai hambatan seperti kurangnya anggaran, strategi komunikasi yang terbatas, dan minimnya koordinasi (Pasmuriza, 2024). Di Kabupaten Ketapang, aktivasi IKD mengalami kemajuan dalam kepemimpinan dan komunikasi, namun partisipasi masyarakat dan keterbatasan perangkat gawai masih menjadi kendala (Putra, 2024). Sementara itu, di Denmark, tantangan utama dalam implementasi *NemID* adalah pengelolaan risiko digital dan kurangnya kesiapan pejabat public (Ngwenyama dkk., 2023).

Pelayanan publik yang baik mengacu pada tingkat keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien, yang dalam konteks digitalisasi, bisa diukur dari produktivitas, kualitas layanan, serta responsivitas terhadap masyarakat. Digitalisasi dalam pelayanan publik, khususnya melalui penerapan IKD, memengaruhi responsivitas ini dengan meningkatkan aksesibilitas, keamanan, dan kecepatan layanan. Oleh karena itu, responsivitas pelayanan publik dalam era digital ini tidak hanya dinilai dari seberapa cepat dan tepat layanan diberikan, tetapi juga dari sejauh mana sistem digital dapat meminimalkan hambatan teknis seperti ketidakstabilan jaringan atau kurangnya pemahaman masyarakat tentang teknologi tersebut (Rahma dkk., 2024).

Dalam hal ini, responsivitas menjadi penting untuk mengevaluasi penerapan IKD, karena hal ini tidak hanya mencakup efisiensi proses, tetapi juga dampaknya terhadap masyarakat yang semakin mengandalkan sistem berbasis digital. Penggunaan IKD diharapkan bisa menanggulangi masalah yang ada dalam pelayanan konvensional, seperti kerusakan dokumen fisik atau kesalahan pencatatan data, serta memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik yang aman dan terjamin (Disdukcapil Kota Pangkalpinang, 2024).

Berdasarkan hasil-hasil penelitian tersebut, hambatan umum dalam pelayanan identitas kependudukan sering kali berkaitan dengan kurangnya kesadaran masyarakat, responsivitas pegawai, dan keterbatasan infrastruktur. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kesamaan terutama dalam hal fokus pada pelayanan IKD dengan penelitian sebelumnya. Sedangkan, perbedaan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian terdahulunya ialah berfokus pada studi komparasi responsivitas pelayanan IKD di Disdukcapil Kota Bandar Lampung dan Kota Malang. Hal ini menunjukkan pendekatan yang lebih komparatif antara dua kota, dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang berfokus pada satu wilayah. Penelitian ini menekankan aspek responsivitas digitalisasi pelayanan secara lebih mendetail dengan memperbandingkan responsivitas antara dua daerah yang berbeda dari segi pelayanan IKD. Penelitian ini juga akan menggunakan teori responsivitas dari Zeuthaml *et al.*, (1988) untuk menganalisis hasilnya.

2.2 Tinjauan Kinerja

Aktivitas dalam membangun pertumbuhan organisasi berkaitan dengan bagaimana seorang pegawai mencapai tanggung jawab serta menyelesaikan program kegiatan guna meraih tujuan yang ditetapkan, hal ini dikenal dengan istilah kinerja (Ainanur & Tirtayasa, 2018). Kinerja berasal dari kata "*to perform*," yang berarti melaksanakan suatu tugas yang diberikan dan bertanggung jawab untuk mencapai hasil yang diharapkan (Ramadian dkk., 2021). Pengembangan kinerja, terutama dalam hal Sumber Daya Manusia (SDM), adalah salah satu faktor kunci dalam mendorong pertumbuhan organisasi.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI) dalam (Nanda & Darwanis, 2016), menjelaskan bahwa kinerja merupakan upaya untuk meningkatkan pencapaian dalam melaksanakan program, kegiatan maupun kebijakan yang bertujuan mencapai visi maupun misi serta sasaran yang telah ditentukan. Dalam konteks pelayanan publik, kinerja ini berhubungan dengan tanggung jawab pemerintah dalam menyediakan layanan yang berkualitas bagi masyarakat. Mangkunegara (2015) dalam (Gautama & Edalmen, 2020) mempertegas hal tersebut dengan memberi pernyataan bahwa kinerja ialah suatu proses untuk mengukur kuantitas maupun kualitas pekerjaan yang diraih oleh karyawan dalam menjalankan tugas yang menjadi tanggung jawab mereka.

Peneliti lain, seperti Wilson Bangun (2012) dalam (Santoso & Rijanti, 2022), menambahkan bahwa kinerja juga harus mencakup seberapa sesuai hasil pekerjaan dengan persyaratan yang ditetapkan. Lebih jauh lagi, Wibowo (2010) dalam (Oktarini, 2021) berpendapat kinerja ialah tindakan yang dilakukan oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya, serta hasil yang dicapai merupakan indikator utama pencapaian. Namun, di sini timbul perdebatan apakah tindakan tersebut bisa selalu dijadikan sebagai indikator kinerja yang baik. Dalam banyak kasus, tindakan yang terlihat produktif mungkin tidak selalu menghasilkan dampak yang nyata terhadap tujuan organisasi. Hal ini mempertegas argumen Wilson Bangun (2012) dalam (Santoso & Rijanti, 2022) bahwa perlu ada indikator tambahan seperti ketepatan waktu, kualitas hasil, dan kemampuan bekerja sama.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah upaya terukur yang dilakukan oleh pegawai atau organisasi untuk mencapai hasil yang diharapkan dalam melaksanakan kegiatan, program, dan kebijakan. Kinerja tidak hanya berfokus pada kuantitas pekerjaan yang dilakukan, tetapi juga pada kualitas dan relevansi hasil yang dicapai sesuai dengan visi, misi serta tujuan yang ditetapkan. Pada pelayanan publik, kinerja berhubungan langsung dengan tanggung jawab pemerintah untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Faktor-faktor seperti ketepatan waktu, kualitas hasil, kemampuan bekerja sama, serta kesesuaian dengan standar yang telah ditetapkan menjadi indikator penting dalam menilai kinerja yang baik. Dengan demikian, kinerja dalam pelayanan publik mencakup dimensi yang lebih luas, termasuk efisiensi, efektivitas, dan dampak nyata terhadap masyarakat yang dilayani.

2.2.1 Indikator Kinerja

Kinerja umumnya digunakan untuk mengukur atau menetapkan tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi (Huseno, 2021). Dalam upaya tersebut, organisasi perlu merumuskan suatu indikator agar tujuan tersebut dapat dicapai secara optimal. Indikator kinerja berfungsi sebagai pedoman untuk meningkatkan kualitas, terutama dalam hal kinerja organisasi (Uno & Lamatenggo, 2022). Dalam kinerja organisasi, indikator kinerja berguna untuk menganalisa apakah kegiatan yang dilaksanakan pada organisasi telah berjalan secara efektif serta efisien (Kurniawaty dkk., 2022).

Indikator kinerja menurut Dwiyanto (2021) mencakup beberapa aspek yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi (Dwiyanto, 2021). Indikator tersebut meliputi:

1. Produktivitas

Produktivitas mengacu pada tingkat efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik. Secara umum, produktivitas diukur sebagai perbandingan antara *input* maupun *output*, yang kemudian dapat diperluas dengan memperhitungkan tingkat pelayanan yang ingin diraih.

2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah aspek penting pada penilaian kinerja organisasi. Ketika kualitas pelayanan di organisasi publik dipandang negatif, hal tersebut dapat digunakan sebagai indikator untuk menilai kinerja pelayanan publik dalam rangka memenuhi kepuasan masyarakat.

3. Responsivitas

Responsivitas mencerminkan kemampuan organisasi untuk memahami hal yang dibutuhkan masyarakat, mengembangkan program-program yang sesuai dengan kebutuhan maupun harapan dan kebutuhan masyarakat serta menyusun agenda layanan. Indikator ini menilai sejauh mana organisasi dapat menjalankan misinya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

4. Responsibilitas

Responsibilitas berkaitan dengan bagaimana organisasi publik melaksanakan tugasnya sesuai berdasar pada prinsip administrasi dan kebijakan yang berlaku, baik secara implisit maupun eksplisit.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik menilai pada sejauh mana pelaksanaan kegiatan organisasi publik serta kebijakan sesuai dengan harapan pejabat yang dipilih oleh masyarakat. Akuntabilitas ini menjadi alat ukur bagi kebijakan dan tindakan organisasi publik, baik dari segi internal maupun eksternal, termasuk nilai serta norma yang ada dalam masyarakat.

Dalam hal ini Sedarmayanti (2010) juga menjelaskan beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh indikator kinerja, hal ini meliputi sebagai berikut:

1. Spesifik dan jelas

Indikator harus mudah dimengerti serta menghindari kesalahan dalam interpretasi.

2. Dapat diukur secara objektif

Baik dalam bentuk kualitatif maupun kuantitatif, di mana dua atau lebih indikator menghasilkan kesimpulan yang serupa.

3. Relevan

Indikator harus mencakup aspek objektif yang terkait.

4. Dapat dicapai

Indikator penting untuk menunjukkan keberhasilan, *output*, manfaat, hasil, manfaat, proses maupun dampak.

5. Fleksibel dan sensitif terhadap perubahan

Indikator harus mampu disesuaikan dengan pelaksanaan maupun hasil kegiatan.

6. Efektif

Data atau informasi terkait indikator kinerja dapat dikumpulkan, diproses, serta dianalisis dengan anggaran yang tersedia (Sedarmayanti, 2010).

McDonald *et al.* (2010) dalam (Aira, 2014) mengemukakan indikator kinerja yang terdiri dari ukuran berorientasi *output*, efisiensi, dan efektivitas. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1988) dalam (Adhari, 2021) menjelaskan untuk menilai kinerja organisasi, terdapat indikator yang digunakan, yaitu:

1. Ketampakan fisik (*tangibles*)

Penampilan fisik baik peralatan, Gedung, fasilitas maupun pegawai yang dimiliki oleh penyedia layanan.

2. Reabilitas (*reliability*)

Mampu memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat.

3. Responsivitas (*responsiveness*)

Kesediaan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan dengan tulus.

4. Kepastian (*assurance*)

Kesopanan dan pengetahuan pegawai serta keahlian mereka dalam memberikan kepercayaan pelanggan.

5. Empati (*empathy*)

Perhatian maupun perlakuan personal yang dilakukan oleh penyedia layanan untuk pelanggan.

Berdasarkan indikator-indikator di atas, penelitian ini akan menggunakan salah satu indikator kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2021). Penelitian ini akan difokuskan pada satu indikator yang paling relevan, yaitu responsivitas. Responsivitas menjadi fokus penelitian ini, mengingat indikator ini sangat

mencerminkan kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan masyarakat. Pilihan ini didasarkan pada tingginya harapan masyarakat terhadap kecepatan dan ketepatan layanan pemerintah, khususnya dalam era digitalisasi.

Dalam konteks studi komparasi ini, teori responsivitas memberikan perspektif yang jelas untuk mengevaluasi perbedaan pelayanan IKD di Kota Bandar Lampung dan Kota Malang. Misalnya, responsivitas meliputi aspek kecepatan, ketepatan, dan kecermatan pelayanan yang secara langsung berpengaruh terhadap tingkat partisipasi masyarakat dalam aktivasi IKD. Dibandingkan dengan indikator lain, seperti produktivitas atau akuntabilitas, responsivitas lebih relevan dalam konteks penelitian ini. Responsivitas memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi kesenjangan antara harapan masyarakat dan realisasi pelayanan yang diterima. Hal ini penting, mengingat pelayanan publik berbasis digital menuntut respons yang lebih cepat dibandingkan layanan konvensional.

Selain itu, penting untuk menilai apakah tuntutan masyarakat lebih terfokus pada kecepatan pelayanan atau pada faktor lain seperti akurasi data dan keamanan. Dari lima indikator tersebut, responsivitas sebagai indikator yang paling relevan untuk penelitian ini karena langsung berhubungan dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima. Di Kota Bandar Lampung dan Kota Malang, meskipun ada kesamaan dalam tantangan teknis dan sumber daya, perbedaan kecepatan pelayanan ini menjadi faktor penentu dalam tingkat partisipasi masyarakat dalam aktivasi IKD. Oleh karena itu, penelitian ini akan berfokus pada perbandingan responsivitas kedua kota dalam hal kecepatan dan kualitas pelayanan IKD, guna mengidentifikasi persamaan dan perbedaan dalam upaya peningkatan pelayanan publik berbasis digital.

Dengan demikian, penelitian ini lebih fokus pada teori responsivitas untuk menganalisis perbedaan dalam kecepatan pelayanan IKD di kedua kota. Adapun kelanjutan penelitian akan menggali lebih dalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi responsivitas tersebut, serta upaya perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam program IKD.

2.3 Tinjauan Responsivitas

Dalam upaya menilai pelayanan publik, khususnya dalam konteks digitalisasi seperti penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD), teori responsivitas menjadi fokus utama penelitian ini. Responsivitas tidak hanya mencerminkan kemampuan penyelenggara layanan untuk merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat, tetapi juga menggambarkan sejauh mana kualitas interaksi antara aparatur dengan masyarakat (Aprillia & Widiyarta, 2024). Tingginya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan publik yang responsif, terutama dalam hal kecepatan dan ketepatan, menuntut pendekatan yang lebih terukur dan relevan dalam evaluasinya. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan teori responsivitas yang terstruktur untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan dalam pelayanan IKD di Kota Bandar Lampung dan Kota Malang. Agus Dwiyanto (2021) menjelaskan bahwa indikator responsivitas mencakup hal-hal berikut:

1. Adanya atau tidaknya keluhan dari pengguna layanan dalam kurun waktu satu tahun terakhir.
2. Sikap aparat birokrasi dalam merespons keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan.
3. Penggunaan keluhan dari pengguna layanan sebagai acuan untuk perbaikan penyelenggaraan pelayanan di masa mendatang.
4. Penempatan pengguna layanan oleh aparat birokrasi dalam sistem pelayanan yang berlaku (Dwiyanto, 2021).

Sementara itu, Zeithaml *et al.*, (1988) menjabarkan indikator responsivitas sebagai berikut:

1. Merespons setiap pelanggan atau pemohon yang memerlukan pelayanan. Indikator ini meliputi etika birokrasi dan interaksi public.
2. Aparatur atau petugas memberikan pelayanan dengan cepat. Indikator ini meliputi efisiensi proses dan kendala administratif.
3. Aparatur atau petugas memberikan pelayanan secara tepat, tanpa kesalahan. Indikator ini meliputi validitas informasi dan kejelasan regulasi.

4. Aparatur atau petugas memberikan pelayanan dengan cermat, Indikator ini meliputi proses validasi dan akurasi administratif.
5. Aparatur atau petugas memberikan pelayanan tepat waktu. Indikator ini meliputi kepatuhan terhadap standar waktu dan optimalisasi proses.
6. Semua keluhan dari pelanggan ditanggapi oleh petugas. Indikator ini meliputi keterjangkauan layanan dan responsivitas kebijakan (Parasuraman dkk., 1988).

Adapun Tangkilisan (2005) mengemukakan bahwa responsivitas dapat diukur melalui indikator berikut:

1. Akses terhadap pelayanan.
2. Kesopanan dalam berinteraksi dengan pengguna layanan.
3. Komunikasi yang dilakukan oleh aparat atau petugas kepada masyarakat pengguna layanan (Tangkilisan, 2005).

Penelitian ini menggunakan teori Zeithaml *et al.*, (1988) untuk mengukur responsivitas. Pendekatan ini dipilih karena indikator yang ditawarkan, seperti kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, kesigapan petugas, dan kemampuan merespons keluhan, memberikan alat evaluasi yang lebih detail. Zeithaml *et al.*, (1988) menguraikan dimensi responsivitas dalam konteks pelayanan modern yang relevan dengan harapan masyarakat terhadap digitalisasi layanan. Sementara itu, indikator responsivitas dari Agus Dwiyanto lebih bersifat konseptual dan umum, sehingga kurang sesuai untuk mendetailkan indikator teknis dalam pelayanan berbasis digital.

Demikian pula, teori Tangkilisan, meskipun menyoroti aspek komunikasi dan kesopanan dalam pelayanan, kurang menekankan pada aspek kecepatan dan kepastian pelayanan yang menjadi kebutuhan utama dalam studi ini. Dengan demikian, pendekatan Zeithaml *et al.*, (1988) menjadi pilihan terbaik untuk mengukur responsivitas dalam penelitian ini. Indikator-indikator yang diusulkan Zeithaml, seperti ketepatan waktu, kesigapan, dan kemampuan petugas untuk merespons keluhan, dianggap paling relevan untuk mengevaluasi responsivitas pelayanan IKD di Kota Bandar Lampung dan Kota Malang.

2.4 Tinjauan Pelayanan Publik

Secara fundamental, pelayanan publik adalah aspek yang sangat penting dalam memenuhi berbagai hal yang dibutuhkan masyarakat. Kualitas pelayanan yang disediakan oleh pemerintah menjadi indikator keberhasilan implementasi otonomi daerah (Sellang dkk., 2022). Di Indonesia, konsep pelayanan publik telah ditetapkan dengan jelas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa tanggung jawab negara adalah memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk guna memenuhi hak maupun kebutuhan mereka akan barang, layanan administrasi atau jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Sianipar (1999) yang mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sianipar memandang bahwa pelayanan publik bukan sekedar mencakup jasa dan barang, tetapi berkaitan erat dengan kepatuhan terhadap ketentuan hukum yang berlaku (Sianipar, 1999).

Pendapat tersebut juga dipertegas oleh Widodo (2001) dalam (Pananrangi, 2017) yang berargumen bahwa pelayanan publik tidak hanya sekedar penyediaan layanan yang sesuai dengan aturan, tetapi juga harus responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam perspektif Widodo, keefektifan pelayanan publik tidak dapat diukur hanya dengan kepatuhan terhadap aturan, tetapi juga pada bagaimana layanan tersebut mampu merespons dinamika kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Sedangkan, menurut R. Edward Freeman (1984) dalam (Kriyantono, 2017) yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan masyarakat secara efisien dan efektif. Tentunya hal ini dilihat pada responsivitas pelayanan publik yang dapat diukur berdasarkan seberapa jauh layanan tersebut mampu mencapai tujuan yang ditetapkan.

Dari beberapa penjelasan mengenai pelayanan publik di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau pihak swasta yang bertindak atas nama pemerintah untuk memenuhi hak dan

kebutuhan masyarakat. Hal ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan layanan administrasi sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Pelayanan publik tidak hanya fokus pada kepatuhan terhadap regulasi, tetapi juga harus responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berubah. Kualitas pelayanan publik diukur dari seberapa efektif dan efisien layanan tersebut dalam memenuhi kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, responsivitas pelayanan publik sangat penting untuk dinilai agar dapat memberikan kepuasan dan manfaat nyata kepada masyarakat.

2.5 Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Digitalisasi pelayanan publik di Indonesia telah membuka peluang besar untuk memperbaiki efisiensi dan efektivitas layanan pemerintahan. Salah satu inovasi yang paling signifikan dalam sektor administrasi kependudukan adalah penerapan IKD. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk menggunakan identitas mereka dalam bentuk digital, yang dapat diakses melalui perangkat elektronik seperti *smartphone*, tanpa memerlukan dokumen fisik (Zahro & Wahyuni, 2024). Dalam Permendagri No. 72 Tahun 2022 dijelaskan bahwa IKD merupakan informasi elektronik yang berfungsi untuk merepresentasikan dokumen kependudukan serta data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai (*smartphone*) yang menampilkan data pribadi sebagai identitas pemiliknya. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, negara-negara seperti Estonia dan Singapura telah berhasil mengimplementasikan identitas digital yang terintegrasi dalam sistem pelayanan publik mereka. Sebagai contoh, Estonia dengan sistem *e-Residency* dan Singapura dengan *National Digital Identity (NDI)* telah menunjukkan keberhasilan dalam integrasi identitas digital untuk mempermudah akses layanan publik secara efisien (CNBC Indonesia, 2023).

Di Indonesia, IKD dirancang sebagai platform untuk melihat jati diri masyarakat secara digital, mengintegrasikan berbagai dokumen kependudukan seperti KTP, NPWP, dan BPJS dalam satu sistem yang terhubung. Sebagai langkah lanjutan dari KTP-el, IKD bertujuan untuk mempercepat proses verifikasi identitas dalam layanan publik dan meningkatkan keamanan data melalui enkripsi digital. Namun, meskipun teknologi ini menjanjikan, tantangan besar yang dihadapi adalah

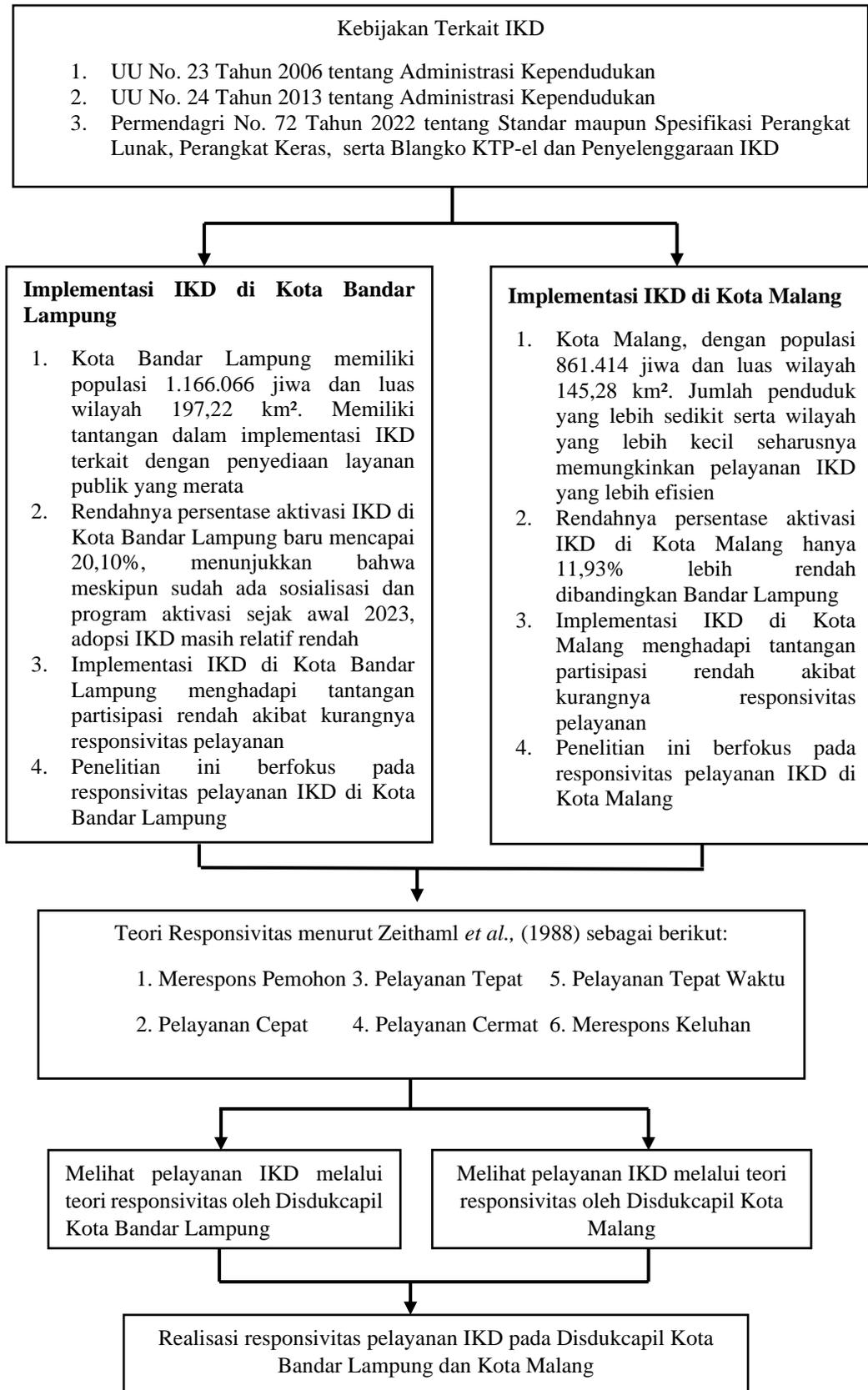
mengenai kesadaran masyarakat, infrastruktur teknis, dan kebijakan yang perlu diperbarui untuk mendukung penerapannya secara luas (Marfu'ah dkk., 2024).

Selain itu, perspektif global terhadap penerapan identitas digital, terutama dari negara-negara yang telah sukses mengimplementasikannya, memberikan wawasan yang penting. Seperti di Estonia, penggunaan identitas digital bukan hanya untuk akses ke layanan administratif, tetapi juga untuk meningkatkan partisipasi warga dalam pembuatan keputusan publik melalui sistem *e-Government* (Rachmad dkk., 2024). Singapura, di sisi lain, telah mengintegrasikan identitas digital sebagai bagian dari infrastruktur negara yang memudahkan transaksi bisnis, pendidikan, dan kesehatan (Fuad dkk., 2024). Keberhasilan negara-negara ini dapat dijadikan referensi dalam mengatasi hambatan-hambatan yang ada di Indonesia terkait dengan penerapan IKD.

IKD merupakan bagian dari strategi besar dalam membangun sistem kependudukan yang terintegrasi, di mana pemerintah dapat lebih mudah mengelola data kependudukan dengan cepat, akurat, dan aman. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi dalam mengidentifikasi dan memperbaiki dimensi-dimensi pelayanan yang belum optimal dalam penerapan IKD di Indonesia, dengan fokus pada kecepatan, akurasi, dan aksesibilitas layanan.

2.6 Kerangka Berpikir Penelitian

Kerangka pikir adalah representasi konseptual yang menggambarkan isu-isu yang akan dibahas dalam penelitian. Kerangka pikir ini berfungsi sebagai panduan bagi peneliti dalam menetapkan batasan-batasan selama penelitian. Pada halaman selanjutnya, peneliti akan melampirkan gambaran alur berpikir yang akan dilakukan dalam penelitian ini.



Gambar 1. Kerangka Berpikir Peneliti

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2024

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian studi kasus. Metode ini dipilih karena bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang terjadi pada pelaksanaan responsivitas pelayanan IKD di Kota Bandar Lampung dan Kota Malang. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi konteks nyata, yakni perbedaan dalam responsivitas pelayanan IKD yang diimplementasikan oleh Disdukcapil di kedua kota tersebut.

Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengungkap makna dan interpretasi subjektif dari para partisipan penelitian, termasuk pegawai dinas terkait dan masyarakat yang telah atau belum mengaktifkan IKD (Nartin dkk., 2024). Dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti dapat menggali persepsi, pandangan, dan pengalaman mereka terkait dengan pelayanan publik berbasis digital. Studi kasus, sebagai salah satu jenis penelitian kualitatif, cocok untuk memfokuskan analisis pada satu fenomena dalam konteks yang lebih spesifik, sehingga dapat memperoleh wawasan yang lebih mendalam. Selain itu, pendekatan studi kasus memungkinkan peneliti untuk membandingkan dua wilayah yang memiliki karakteristik yang berbeda, baik dalam hal tingkat partisipasi masyarakat maupun kendala yang dihadapi dalam penerapan IKD. Pemilihan desain ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih lengkap dan akurat tentang pelaksanaan layanan di kedua kota, dengan mempertimbangkan faktor-faktor kontekstual yang memengaruhi responsivitas pelayanan IKD. Dengan demikian, studi kasus dapat menjadi alat yang efektif untuk menjawab pertanyaan penelitian mengenai perbandingan responsivitas pelayanan IKD di kedua kota tersebut.

3.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini membandingkan responsivitas pelayanan IKD di Kota Bandar Lampung dan Kota Malang dengan menggunakan perspektif responsivitas yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Responsivitas merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk merespons dengan cepat dan tepat terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat, terutama dalam hal kecepatan, ketepatan waktu, serta kualitas pelayanan. Teori Responsivitas dari Zeithaml *et al.* (1988) tersebut akan menjadi landasan analisis yang penting dalam penelitian ini.

1. Merespons pemohon, yaitu menilai sejauh mana penyedia layanan merespons permintaan masyarakat secara langsung. Dalam konteks penelitian ini, ini terkait dengan bagaimana petugas Disdukcapil di kedua kota menangani permohonan aktivasi IKD dari masyarakat. Kecepatan dan efisiensi dalam memproses permohonan ini akan menjadi fokus utama, mengingat pentingnya waktu yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan yang lebih cepat dan praktis.
2. Pelayanan cepat, kecepatan pelayanan adalah salah satu harapan utama masyarakat dalam layanan publik. Di kedua kota ini, masyarakat menginginkan waktu aktivasi IKD yang lebih cepat. Penelitian ini akan mengukur sejauh mana Disdukcapil Kota Bandar Lampung dan Kota Malang dapat menyediakan pelayanan yang cepat, mengingat rendahnya tingkat partisipasi dalam program ini. Sebagai contoh, meskipun ada sosialisasi dan program aktivasi, masih banyak masyarakat yang belum mengaktifkan IKD karena keterlambatan dalam pelayanan.
3. Pelayanan tepat, dalam hal pelayanan yang tepat, indikator ini mengukur seberapa akurat pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk IKD, ini mengacu pada kesesuaian data yang dicatat dalam sistem digital, yang harus sesuai dengan identitas pemohon tanpa adanya kesalahan.
4. Pelayanan cermat, dalam hal ini cermat dalam memberikan pelayanan berarti bahwa petugas harus fokus dan teliti dalam proses aktivasi IKD. Penelitian ini mengamati apakah petugas di kedua kota ini memberikan perhatian penuh dan

keteitian dalam memastikan data yang dimasukkan adalah benar dan sesuai dengan permintaan masyarakat.

5. Pelayanan tepat waktu, indikator ini menekankan ketepatan waktu dalam pelayanan untuk menjaga kepuasan masyarakat. Masyarakat mengharapkan bahwa proses aktivasi IKD tidak memakan waktu lama dan petugas dapat menyelesaikan tugas sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan.
6. Merespons keluhan, menanggapi keluhan dari masyarakat adalah bagian penting dalam menilai responsivitas. Indikator ini menilai bagaimana petugas menangani keluhan yang muncul terkait proses aktivasi IKD, apakah mereka memberikan solusi yang cepat dan memadai atas keluhan masyarakat.

Dengan memilih indikator ini, penelitian ini mengidentifikasi bagaimana responsivitas dalam pelayanan IKD di kedua kota ini mempengaruhi tingkat partisipasi masyarakat dalam mengaktifkan identitas digital mereka. Responsivitas diharapkan menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan dan partisipasi masyarakat dalam layanan IKD, yang pada gilirannya akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kependudukan berbasis digital.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat di mana penelitian ini dilaksanakan untuk menjawab rumusan masalah terkait perbandingan responsivitas pelayanan IKD. Pemilihan lokasi penelitian di Disdukcapil Kota Bandar Lampung dan Kota Malang didasarkan pada perbedaan signifikan dalam tingkat partisipasi dan adopsi IKD di kedua wilayah. Kota Bandar Lampung, dengan tingkat aktivasi IKD yang baru mencapai 20,10%, dan Kota Malang dengan partisipasi yang lebih rendah yaitu 11,93%, menawarkan konteks yang menarik untuk dibandingkan terkait responsivitas pelayanan digital ini.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Tahapan pengumpulan data merupakan salah satu bagian penting dalam penelitian, di mana informasi yang relevan dikumpulkan untuk menjawab rumusan masalah. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi

wawancara, observasi, dan dokumentasi. Ketiga teknik ini dipilih untuk mendapatkan data yang komprehensif dan mendalam mengenai responsivitas pelayanan IKD di Disdukcapil Kota Bandar Lampung dan Kota Malang.

3.4.1 Wawancara

Teknik wawancara digunakan untuk mengumpulkan data. Wawancara dilakukan dengan dua metode berbeda sesuai dengan lokasi penelitian. Di Kota Malang, wawancara dilakukan secara daring melalui platform *Zoom*, *WhatsApp*. Sementara itu, di Kota Bandar Lampung, wawancara dilakukan secara langsung dengan mengunjungi kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung.

Berikut adalah data informan pada penelitian di kedua kota yaitu Kota Bandar Lampung dan Kota Malang:

Tabel 3. Data Informan Kota Bandar Lampung

| No. | Informan | Jabatan | Informasi yang didapat |
|-----|--|--|--|
| 1. | Ratna Sari, S.H., M.H., (Wawancara tanggal 8 Januari 2025) | (Kepala Bidang PIAK Disdukcapil Kota Bandar Lampung) | Mengenai bagaimana pelayanan IKD dengan teori responsivitas menurut Zeithaml <i>et al.</i> , (1988) di Kota Bandar Lampung. |
| 2. | Didi Rosyadi, S.Kom., MM., (Wawancara tanggal 8 Januari 2025) | (Staf <i>Administrator Database</i> (ADB) Disdukcapil Kota Bandar Lampung) | Mengenai pelayanan IKD dengan teori responsivitas menurut Zeithaml <i>et al.</i> , (1988) di Kota Bandar Lampung. |
| 3. | Riska (Wawancara tanggal 8 Januari 2025) | Masyarakat Kota Bandar Lampung yang telah aktivasi IKD) | Mengenai realisasi pelayanan IKD dengan teori responsivitas menurut Zeithaml <i>et al.</i> , (1988) di Kota Bandar Lampung. |
| 4. | Dhea Wulandari (Wawancara tanggal 8 Januari 2025) | Masyarakat Kota Bandar Lampung yang telah aktivasi IKD | Mengenai realisasi pelayanan IKD dengan teori responsivitas menurut Zeithaml <i>et al.</i> , (1988) di Kota Bandar Lampung. |
| 5. | Mia (Wawancara tanggal 8 Januari 2025) | Masyarakat Kota Bandar Lampung yang belum aktivasi IKD | Mengenai pandangannya terhadap pelayanan IKD dengan teori responsivitas menurut Zeithaml <i>et al.</i> , (1988) di Kota Bandar Lampung. |

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2025

Tabel 4. Data Informan Kota Malang

| No. | Informan | Jabatan | Informasi yang didapat |
|-----|--|--|---|
| 1. | Wahyu Tri Laksono, S.Pd, (Wawancara tanggal 16 Januari 2025) | Staf <i>Front Office</i> Disdukcapil Kota Malang | Mengenai bagaimana pelayanan IKD dengan teori responsivitas menurut Zeithaml <i>et al.</i> , (1988) di Kota Malang. |
| 2. | Dessy Styoningtyas, A.Md.Kom, (Wawancara tanggal 21 Januari 2025) | Staf Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kota Malang | Mengenai bagaimana pelayanan IKD dengan teori responsivitas menurut Zeithaml <i>et al.</i> , (1988) di Kota Malang. |
| 3. | Juliani (Wawancara tanggal 13 Januari 2025) | Masyarakat Kota Malang yang telah aktivasi IKD | Mengenai realisasi pelayanan IKD dengan teori responsivitas menurut Zeithaml <i>et al.</i> , (1988) di Kota Malang. |
| 4. | M. Ryan Fadillah (Wawancara tanggal 14 Januari 2025) | Masyarakat Kota Malang yang telah aktivasi IKD | Mengenai realisasi pelayanan IKD dengan teori responsivitas menurut Zeithaml <i>et al.</i> , (1988) di Kota Malang. |
| 5. | Rosita Pisda (Wawancara tanggal 21 Januari 2025) | Masyarakat Kota Malang yang belum aktivasi IKD | Mengenai pandangannya terhadap pelayanan IKD dengan teori responsivitas menurut Zeithaml <i>et</i> <i>al.</i> , (1988) di Kota Malang. |

Sumber: Diolah Oleh Peneliti, 2025

3.4.2 Observasi

Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan IKD di kedua kota, termasuk bagaimana sistem ini diimplementasikan di lapangan dan bagaimana masyarakat merespons program tersebut. Peneliti melakukan observasi di kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung dan Kota Malang untuk melihat aktivitas sehari-hari dalam pelayanan IKD, termasuk alur proses aktivasi, kesulitan yang dihadapi masyarakat, serta interaksi antara petugas dan warga. Observasi ini dapat memberikan wawasan tambahan mengenai bagaimana pelayanan IKD berlangsung dan sejauh mana responsivitas pelayanan tercermin dalam proses tersebut.

3.4.3 Dokumentasi

Pengumpulan data juga dilakukan melalui studi dokumentasi. Data yang diperoleh dari dokumentasi meliputi laporan resmi dari Disdukcapil Kota Bandar Lampung dan Kota Malang terkait pelaksanaan IKD, statistik aktivasi IKD, SOP pelaksanaan IKD, serta dokumen lainnya. Dokumen-dokumen ini akan dianalisis untuk mengungkap lebih jauh mengenai responsivitas pelayanan IKD. Melalui

dokumentasi ini, peneliti dapat melacak perkembangan program IKD dari segi kebijakan dan evaluasi yang dilakukan pemerintah daerah di kedua kota tersebut.

3.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014) dalam (Sugiyono, 2010) yaitu:

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data melibatkan proses pemilihan, penyederhanaan, pemusatan, dan transformasi data dari berbagai sumber, seperti catatan lapangan, wawancara, dokumen, dan data empiris lainnya. Proses ini berlangsung selama penelitian, mulai dari penentuan kerangka konseptual, pertanyaan penelitian, hingga pengumpulan dan analisis data. Data disederhanakan dan diorganisir untuk membantu peneliti menarik kesimpulan yang valid.

2. Tampilan Data (*Data Display*)

Tampilan data adalah penyajian informasi yang terstruktur dalam format ringkas dan terorganisir, seperti matriks atau tabel, sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan atau mengambil tindakan. Tampilan data penting karena membantu peneliti memahami perkembangan analisis secara lebih cepat dan mencegah penarikan kesimpulan yang prematur atau parsial. Pembuatan tampilan data, seperti merancang matriks untuk menampung data kualitatif, juga merupakan bagian integral dari proses analisis itu sendiri.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Penarikan kesimpulan dimulai sejak awal pengumpulan data, di mana peneliti mengidentifikasi pola, hubungan kausal, dan makna data. Kesimpulan awal mungkin tidak jelas dan perlu diverifikasi melalui proses yang lebih mendalam. Verifikasi bisa sederhana, seperti pemikiran kedua oleh peneliti, atau lebih kompleks, melibatkan diskusi dengan rekan atau pengujian ulang data. Peneliti harus memastikan bahwa kesimpulan yang ditarik masuk akal, dapat dikonfirmasi, dan valid.

3.6 Keabsahan Data

Menurut Moleong (2017), keabsahan data dalam penelitian kualitatif ditentukan oleh validitas data yang diperoleh. Untuk memastikan data yang digunakan sah, perlu dilakukan sejumlah langkah yang mencakup pemeriksaan data dan penerapan kriteria tertentu, yaitu:

1. Uji Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk menggantikan validitas internal dalam penelitian kuantitatif. Aspek ini menekankan pada proses penelitian yang cermat agar hasil yang diperoleh memiliki tingkat kepercayaan tinggi dan dapat dibuktikan berdasarkan fakta yang ada. Untuk meningkatkan kredibilitas, penelitian menggunakan berbagai teknik, seperti pemeriksaan ulang, pengamatan mendalam, triangulasi, pengecekan data dengan narasumber, memperluas referensi, serta melakukan analisis terhadap kasus negatif sebagai pembandingan. Langkah-langkah tersebut dilakukan guna memastikan bahwa hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan dan dipercaya yaitu:

a. Triangulasi

Sugiyono (2009) menjelaskan bahwa triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang memanfaatkan berbagai metode untuk memperoleh informasi yang lebih akurat. Dalam penelitian ini, triangulasi dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dan dokumentasi dari berbagai sumber, yang diperoleh dalam waktu dan dengan instrumen yang berbeda. Data yang terkumpul dianalisis untuk menemukan kesamaan, perbedaan, serta aspek spesifik yang mendukung validitas penelitian.

2. Uji Transferabilitas (*Transferability*)

Transferabilitas berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan atau disesuaikan dengan konteks lain di luar penelitian awal. Dalam penelitian kualitatif, aspek ini menunjukkan apakah temuan dan kesimpulan dapat diterapkan pada populasi atau situasi yang serupa namun berbeda. Oleh karena itu, transferabilitas menilai sejauh mana hasil penelitian dapat direplikasi dalam kondisi

lain serta sejauh mana orang lain dapat menggunakannya dalam konteks mereka sendiri. Untuk memastikan transferabilitas, peneliti menyusun laporan yang rinci, sistematis, dan mudah dipahami, sesuai dengan pedoman penulisan ilmiah Universitas Lampung tahun 2020.

3. Uji Dependabilitas (*Dependability*)

Sugiyono (2018) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, perlu dilakukan audit terhadap seluruh proses penelitian untuk menilai keandalan data. Dalam beberapa kasus, data dapat tersedia meskipun peneliti tidak secara langsung terlibat dalam penelitian. Oleh karena itu, pengujian dependabilitas bertujuan untuk memastikan bahwa data yang digunakan benar-benar berasal dari proses penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini, peneliti secara aktif berdiskusi dengan pembimbing guna memastikan bahwa hasil penelitian yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan.

4. Uji Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Konfirmabilitas berkaitan dengan sejauh mana hasil penelitian mencerminkan proses yang telah dilakukan. Artinya, harus ada kesesuaian antara hasil penelitian dengan langkah-langkah yang ditempuh dalam memperoleh data. Untuk memastikan aspek ini, dilakukan audit secara menyeluruh terhadap semua tahap penelitian. Pemeriksaan yang dilakukan oleh pembimbing mencakup keabsahan data, logika dalam menarik kesimpulan, tingkat ketelitian, serta kesesuaian hasil penelitian dengan prosedur yang telah diterapkan.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa meskipun aktivasi IKD di Kota Bandar Lampung dan Kota Malang bersifat opsional, para pengguna layanan, tetap melihat adanya keunggulan dari penggunaan IKD seperti kemudahan akses data, efisiensi waktu, dan peningkatan keamanan dokumen. Keunggulan-keunggulan tersebut menjadi pendorong internal yang mendorong masyarakat untuk memilih mengaktivasi IKD, kendati belum menjadi kewajiban. Namun demikian, responsivitas pelayanan publik dalam aktivasi IKD masih menghadapi tantangan seperti minimnya edukasi yang adaptif terhadap keragaman masyarakat, rendahnya komunikasi partisipatif dari pihak Disdukcapil, serta adanya kekhawatiran terkait keamanan data digital. Refleksi kritis terhadap kondisi ini menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan IKD belum sepenuhnya mencerminkan prinsip etika birokrasi yang responsif sebagaimana diidealkan oleh Zeithaml *et al.*, (1988), khususnya dalam aspek ketanggapan dan kemampuan menyesuaikan diri dengan kebutuhan publik.

Penelitian ini memperluas pemahaman dari penelitian Juan Pasmuriza (2024) yang menekankan pentingnya inovasi pelayanan dan mengidentifikasi hambatan teknis serta kurangnya strategi komunikasi sebagai penghalang utama dalam pelaksanaan IKD. Hasil penelitian ini mengkonfirmasi pentingnya komunikasi sebagai elemen kunci, namun juga memperluas fokus dengan menyoroti pentingnya pendekatan komunikasi yang bersifat responsif dan dialogis, bukan hanya sosialisasi satu arah. Sementara itu, temuan Fajar Ade Putra (2023) yang menekankan pentingnya kepemimpinan dan komunikasi juga dikonfirmasi dalam konteks pelayanan IKD, namun penelitian ini menambahkan bahwa keberhasilan pelayanan juga sangat ditentukan oleh kemampuan instansi untuk membangun kepercayaan publik

melalui etika birokrasi yang terlihat dari kesungguhan dalam menangani kekhawatiran masyarakat, khususnya terhadap keamanan digital. Selain itu, refleksi dari penelitian Ojelanki Ngwenyama *et al.*, (2021) yang membahas risiko digital dan lemahnya komunikasi publik oleh pejabat pemerintah, menemukan relevansinya dalam konteks Indonesia, di mana komunikasi yang tidak transparan dan minim edukasi partisipatif dapat memperburuk ketidakpercayaan masyarakat terhadap sistem digital.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengkonfirmasi sejumlah temuan dari penelitian terdahulu, tetapi juga memperluas diskursus dengan menambahkan perspektif responsivitas dalam etika birokrasi, terutama dalam konteks pelayanan digital kependudukan. Namun, penelitian ini memiliki keterbatasan pada lingkup wilayah dan data kuantitatif aktivasi IKD yang terbatas pada waktu tertentu. Penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi faktor-faktor sosio-kultural yang memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap IKD, termasuk bagaimana narasi risiko digital dikonstruksi di tingkat lokal, serta mengembangkan model komunikasi pelayanan publik yang lebih dialogis dan empatik.

Penelitian ini menghadirkan kebaruan dalam studi administrasi negara dengan menegaskan bahwa responsivitas pelayanan publik bukan hanya soal kecepatan dan ketepatan, tetapi juga melekat pada integritas aparatur negara dalam menjalankan tugasnya secara etis. Temuan mengenai penolakan gratifikasi oleh petugas pelayanan IKD menunjukkan bahwa indikator responsivitas menurut Zeithaml *et al.*, (1988) tidak dapat diukur dari adanya insentif atau janji dari masyarakat, karena hakikat responsivitas adalah kesediaan aparatur untuk merespons kebutuhan publik sebagai bentuk kewajiban institusional, bukan transaksi. Dalam perspektif administrasi publik, setiap program pelayanan, seperti IKD, mengandung beban fiskal dan tanggung jawab struktural, sehingga apabila pelaksanaan tidak optimal, maka hal tersebut mencerminkan kegagalan pelaksana kebijakan, bukan kesalahan masyarakat sebagai penerima layanan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai responsivitas pelayanan IKD di Kota Bandar Lampung dan Kota Malang, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan untuk

meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, saran berikut disusun berdasarkan indikator yang tidak terpenuhi di masing-masing kota.

1. Kota Bandar Lampung

1) Pola Pelibatan Aktif melalui Program Tutor Digital

Untuk meningkatkan interaksi dan pemahaman masyarakat terhadap IKD, dapat diterapkan program Tutor Digital. Program ini melibatkan mahasiswa magang atau relawan digital untuk memberikan pendampingan kepada masyarakat yang kesulitan dalam proses aktivasi IKD. Pendampingan bisa dilakukan secara langsung maupun daring, untuk menjangkau lebih banyak lapisan masyarakat.

2) Pola Edukasi Melalui Media Visual

Mengingat keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap teknis aktivasi IKD, pola sosialisasi dapat diperkuat melalui *video* tutorial interaktif yang disebarakan melalui media sosial, situs *web* resmi, dan layar informasi di kantor pelayanan. Hal ini akan membantu masyarakat memahami prosedur dengan lebih jelas dan mandiri.

3) Pola Verifikasi Data Berlapis

Dalam memastikan kecermatan data, Disdukcapil dapat mengembangkan sistem verifikasi ulang data pemohon oleh petugas sebelum aktivasi dilakukan. Fitur konfirmasi atau *preview* data oleh operator bisa menjadi mekanisme filter kesalahan yang efektif.

4) Pola Penanganan Keluhan Terstruktur dan Transparan

Disdukcapil perlu menyusun SOP penanganan keluhan yang lebih spesifik, termasuk keluhan yang datang pada jam layanan hampir tutup. Diperlukan juga sistem pelacakan keluhan secara daring yang dapat diakses masyarakat untuk mengetahui progres penanganan keluhan mereka.

2. Kota Malang

Pelayanan IKD di Kota Malang menunjukkan kekurangan pada aspek kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan. Oleh karena itu, pola pelayanan di Kota Malang dapat diperkuat melalui:

1) Pola Penyesuaian Jumlah Petugas dengan Sistem Shift

Untuk mengatasi kendala waktu tunggu yang lama, perlu adanya pengaturan *shift* kerja berdasarkan *volume* pemohon pada jam-jam sibuk. Penambahan petugas secara strategis akan mempercepat alur pelayanan.

2) Pola Antrian Berbasis Teknologi dan Kuota

Antrian panjang bisa dikurangi dengan menerapkan sistem antrian digital yang terintegrasi dan membatasi kuota layanan harian secara proporsional. Pemohon bisa memilih waktu kunjungan yang tersedia secara daring untuk menghindari penumpukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z., & Amala, R. (2016). STRATEGI PEMERINTAH DAERAH DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW UTARA. *Jurnal Manajemen*, 20(2), Article 2. <https://doi.org/10.24912/jm.v20i2.47>
- Adhari, I. Z. (2021). *KEPUASAN PELANGGAN & PENCAPAIAN BRAND TRUST* (Vol.1). CV. Penerbit Qiara Media. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=Z5ZCEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA103&dq=Zeithaml,+Parasuraman,+dan+Berry++menjelaskan+indikator+yang+digunakan+untuk+menilai+kinerja+organisasi,+yang+terdiri+dari+beberapa+faktor+sebagai+berikut:&ots=GOS4fxk3zw&sig=4-ySD1BzH_AxyGHV_z3813uwlvc&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Ainanur, A., & Tirtayasa, S. (2018). Pengaruh Budaya Organisasi, Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 1(1), Article 1. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v1i1.2234>
- Aira, A. (2014). ANALISIS KINERJA PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KAMPAR TAHUN 2013. *Jurnal EL-RIYASAH*, 5(2), Article 2. <https://doi.org/10.24014/jel.v5i2.650>
- antaranews.com. (2022, November 8). *Disdukcapil Lampung sebut 6.000 ASN telah miliki identitas digital*. Antara News. <https://www.antaranews.com/berita/3230333/disdukcapil-lampung-sebut-6000-asn-telah-miliki-identitas-digital>
- Aprillia, R. N., & Widiyarta, A. (2024). *Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Kebonsari Melalui Pelaksanaan PEKPPP* | *Jurnal Administrasi Publik*. 20 NO 1. <https://makassar.lan.go.id/jap/index.php/jap/article/view/313>
- Badan Pusat Statistik Indonesia. (2024, Juni 28). *Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun—Tabel Statistik*. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MTk3NSMy/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun--ribu-jiwa-.html>
- CNBC Indonesia. (2023, April 21). *PBB Ramal India Negara Terpadat Dunia, Indonesia Nomor Berapa*.

<https://www.cnbcindonesia.com/research/20230421061010-128-431531/pbb-ramal-india-negara-terpadat-dunia-indonesia-nomor-berapa>

Davidow, M. (2003). Have you heard the word? The effect of word of mouth on perceived justice, satisfaction and repurchase intentions following complaint handling. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 16, 67–80.

detikjatim. (2024). *Perbedaan Malang dan Batu yang Sering Dianggap Satu Wilayah*. <https://www.detik.com/jatim/berita/d-7322749/perbedaan-malang-dan-batu-yang-sering-dianggap-satu-wilayah>

Disdukcapil Kota Pangkalpinang. (2024). *Pemerintah Jadikan IKD Sebagai Identitas Digital Dasar – Disdukcapil Kota Pangkalpinang*. <https://disdukcapil.pangkalpinangkota.go.id/2024/02/29/pemerintah-jadikan-ikd-sebagai-identitas-digital-dasar/>

Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. Ugm Press. [https://www.google.com/books?hl=id&lr=&id=vTMXEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Dwiyanto,+A.+\(2021\).+Reformasi+birokrasi+publik+di+Indonesia.+Ugm+Press.&ots=vQ3KMKup3&sig=phtWijtROr1KFgP9_t7n3SzsjpE](https://www.google.com/books?hl=id&lr=&id=vTMXEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Dwiyanto,+A.+(2021).+Reformasi+birokrasi+publik+di+Indonesia.+Ugm+Press.&ots=vQ3KMKup3&sig=phtWijtROr1KFgP9_t7n3SzsjpE)

Fuad, M., Hastutik, S., Ernayani, R., Sipayung, B., Noor, L. S., Rofiqoh, S. N. I., Jaya, A., & Dewiningrat, A. I. (2024). *DIGITAL FINANCE*. [https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=9nbSEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA91&dq=Singapura,+di+sisi+lain,+telah+mengintegrasikan+Nasional+Digital+Identity+\(NDI\)+sebagai+bagian+dari+infrastruktur+negara+yang+memudahkan+transaksi+bisnis,+pendidikan,+dan+kesehatan&ots=xIGPez5_Up&sig=aZwZdt8b6ZHA2_mX7pfgCBLfQlw&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=9nbSEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA91&dq=Singapura,+di+sisi+lain,+telah+mengintegrasikan+Nasional+Digital+Identity+(NDI)+sebagai+bagian+dari+infrastruktur+negara+yang+memudahkan+transaksi+bisnis,+pendidikan,+dan+kesehatan&ots=xIGPez5_Up&sig=aZwZdt8b6ZHA2_mX7pfgCBLfQlw&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Gautama, K. D., & Edalmen, E. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai Mediasi. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 2(3), Article 3. <https://doi.org/10.24912/jmk.v2i3.9588>

Hidayat, E. S. (2019). Analisis implementasi kebijakan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Garut. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 8–16.

Hulme, D., Turner, M., & McCourt, W. (2015). *Governance, management and development: Making the state work*. Bloomsbury Publishing. [https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=1RtHEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR2&dq=Hulme,+D.,+%26+Turner,+M.+\(1997\).+Governance,+management+and+development:+Making+the+state+work.+Bloomsbury+Publishing.&ots=XSic9NQ-LH&sig=GXgdxMiBC-21rRyhYWR175gCFD8](https://books.google.com/books?hl=id&lr=&id=1RtHEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR2&dq=Hulme,+D.,+%26+Turner,+M.+(1997).+Governance,+management+and+development:+Making+the+state+work.+Bloomsbury+Publishing.&ots=XSic9NQ-LH&sig=GXgdxMiBC-21rRyhYWR175gCFD8)

- Huseno, T. (2021). *Kinerja Pegawai: Tinjauan dari Dimensi Kepemimpinan, Misi Organisasi, Budaya Organisasi dan Kepuasan Kerja*. Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- KEMENDAGRI R.I. (t.t.). Diambil 12 Oktober 2024, dari <https://www.kemendagri.go.id/beritaArtikel/beritakemendagri?id=36297>
- Kriyantono, R. (2017). *Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal: Aplikasi Penelitian & Praktik*. Kencana.
- Kurniawaty, Hatidja, S., Jusuf, E., Tiong, P., Darti, Misbahuddin, Hasniati, Baharuddin, S. M., Syarifuddin, & Soemaryo, P. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Pradina Pustaka.
- LOCALISE SDGs Indonesia. (t.t.). *Profil Daerah-Kota Bandar Lampung*. LOCALISE SDGs Indonesia. Diambil 13 Oktober 2024, dari <https://localisesdgs-indonesia.org/profil-tpb/profil-daerah/35>
- 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(02), Article 02. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v15i02.12309>
- Nanda, R., & Darwanis, D. (2016). Analisis implementasi anggaran berbasis kinerja pada pemerintah daerah (Studi Deskriptif pada Dinas DPKKD Kabupaten Aceh Selatan). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*. <https://jim.usk.ac.id/EKA/article/view/778>
- Nartin, Faturrahman, Deni, A., Santoso, Y. H., Paharuddin, Suacana, I. W. G., Indrayani, E., Utama, F. Y., Tarigan, W. J., & Eliyah. (2024). *Metode penelitian kualitatif*. Cendikia Mulia Mandiri. https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=yp7NEAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA43&dq=Pendekatan+kualitatif+digunakan+untuk+memahami+secara+mendalam+makna,+persepsi,+dan+interpretasi+subjektif+dari+partisipan+penelitian+terkait+pelayanan+publik+berbasis+digital.+&ots=E56UtPpQQf&sig=P0VOQKKbNsHycf9IfbJNqB9nhAQ&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Ngwenyama, O., Henriksen, H. Z., & Hardt, D. (2023). PUBLIC MANAGEMENT CHALLENGES IN THE DIGITAL RISK SOCIETY: A Critical Analysis of the Public Debate on Implementation of the Danish NemID. *European Journal of Information Systems*, 32(2), 108–126. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2021.1907234>
- Nisa, V. K., & Dompok, T. (2024). Perbandingan Pembuatan Kartu Identitas Warga Negara Indonesia dan Singapura. *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Sosial dan Teknologi (SNISTEK)*, 6, 449–457. <https://ejournal.upbatam.ac.id/index.php/prosiding/article/view/9381>

- Oktarini, O. (2021). PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, KOMPETENSI DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(1), 108–121. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i1.700>
- Palenewen, J. D. O. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik: Tinjauan tentang Keadilan Akses Pelayanan Publik Bagi Kaum Difabel* | *Journal of Social Politics and Governance (JSPG)*. <https://jurnal.amikom.ac.id/index.php/jspg/article/view/154>
- Pananrangi, A. R. (2017). *Etika Birokrat*. SAH MEDIA.
- 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). <https://www.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837/1?pq-origsite=gscholar&cbl=41988>
- Pasmuriza, J. (2024). *INOVASI PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KECAMATAN RAMBAH SAMO KABUPATEN ROKAN HULU* [Skripsi, UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU]. <https://repository.uin-suska.ac.id/83699/>
- Putra, F. A., & Sri Rejeki, W. R. (2024). *PELAKSANAAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KETAPANG PROVINSI KALIMANTAN BARAT* [Diploma, IPDN]. <http://eprints.ipdn.ac.id/18611/>
- Rachmad, Y. E., Ilham, R., Indrayani, N., Manurung, H. E., Judijanto, L., Laksono, R. D., & Sa'dianoor, S. (2024). *Layanan Dan Tata Kelola E-Government: Teori, Konsep Dan Penerapan*. PT. Green Pustaka Indonesia.
- Rahma, Q. V., Hesti, D. A., Astuti, V., Dhany, A., & Helmi, R. F. (2024). Implementasi Program E-Government Sirancak dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Sosial Simbiosis : Jurnal Integrasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(4), 179–193. <https://doi.org/10.62383/sosial.v1i4.921>
- Ramadian, A., M.M, P. D. M. R., & Ph.D, U. S., M. Si. (2021). *MANAJEMEN STRATEGI PENGEMBANGAN APARATUR NEGARA*. Ahlimedia Book.
- Santoso, Y. M. D., & Rijanti, T. (2022). Pengaruh stres kerja, beban kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Daiyaplas Semarang. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/812>
- Sasongko, R. W. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie*, 5(1), 69–86.

- Sedarmayanti. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama.
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2022). *STRATEGI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Penerbit Qiara Media.
- Semil, N. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan*. Prenada Media.
https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=76_MDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=banyaknya+permasalahan+yang+dihadapi+masyarakat,+pemerintah+harus+mampu+memberikan+pelayanan+publik+yang+prima+tanpa+diskriminasi+agar+tercapainya+kesejahteraan+masyarakat+Indonesia&ots=idOAhMcx3H&sig=5-KPIICi_wKiWaYtB4Z_4C5tKNw&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Sianipar, J. P. G. (1999). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: LAN.
- Sugiyono, D. (2010). *Memahami penelitian kualitatif*.
https://digilib.unigres.ac.id/index.php/index.php?p=show_detail&id=966&keywords=
- Supawanhar, S., Ditasman, D., Amrullah, A., Hartono, R., & Silvana, R. J. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), 1539–1548.
- Tangkilisan, H. N. S. (2005). *Manajemen publik*. Grasindo.
- Uno, H. B., & Lamatenggo, N. (2022). *Teori Kinerja Dan Pengukurannya*. Bumi Aksara.
https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=h26CEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Dalam+mencapai+tujuan+tersebut,+organisasi+perlu+merumuskan+indikator+agar+dapat+dicapai+secara+optimal.+Indikator+kinerja+berfungsi+sebagai+pedoman+untuk+meningkatkan+kualitas,+terutama+dalam+hal+kinerja+organisasi.+&ots=Q3_4aBhF8M&sig=0nJnR4bhlZ0iGFuMfovE6WRn-Co&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Winahyu, D. (2022, Oktober 20). IKD Mulai Diterapkan di Kota Malang Sasar ASN dan Mahasiswa. *Malang Pariwara*.
<https://malangpariwara.com/2022/10/20/ikd-mulai-diterapkan-di-kota-malang-sasar-asn-dan-mahasiswa/>
- Zahro, A. A., & Wahyuni, E. S. (2024). TRANSFORMASI E-KTP MENJADI KTP DIGITAL MELALUI APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD). *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 14(2), Article 2.
<https://doi.org/10.38156/gjkmp.v14i2.245>