

**KINERJA PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN  
DIGITAL (IKD) DALAM MENDORONG TRANSFORMASI  
DIGITAL E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OKU TIMUR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan**

**Dalam Memenuhi Derajat Sarjana S-1**

**Administrasi Publik**



**Oleh :**

**MERA PUTRI WIJAYA**

**NIM. 07011382126246**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
PALEMBANG 2025**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**KINERJA PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN  
DIGITAL (IKD) DALAM MENDORONG TRANSFORMASI  
DIGITAL E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OKU TIMUR**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan**

**Dalam Memenuhi Derajat Sarjana S-1**

**Administrasi Publik**

**Oleh :**

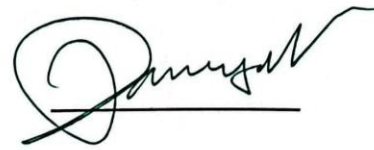
**MERA PUTRI WIJAYA**

**NIM. 07011382126246**

**Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 17 Februari 2025**

Pembimbing

**Januar Eko Aryansah, S.IP.,SH.,M.Si**  
**NIP.198801272019031005**



Mengetahui,

Ketua Jurusan



**Dr.M. Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA**  
**NIP.1969111019940110**

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**KINERJA PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN  
DIGITAL (IKD) DALAM MENDORONG TRANSFORMASI  
DIGITAL E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OKU TIMUR**

SKRIPSI

Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 7 Maret 2025 dan  
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

TIM PENGUJI SKRIPSI

Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si.  
Ketua







Dr. M Nur Budiyo, S.Sos., MPA  
Anggota



Drs. Mardianto, M.Si  
Anggota



Mengetahui,

 <p>Dekan FISIP UNSRI</p>  <p>Prof. Dr. Alfitri, M.Si NIP. 196601221990031004</p>	 <p>Ketua Tim Penguji</p>  <p>Dr. M Nur Budiyo, S.Sos., MPA NIP. 196911101994011001</p>
---	---

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mera Putri Wijaya

NIM : 07011382126246

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Kinerja Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Mendorong Transformasi Digital e-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Timur” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila dikemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan

Palembang, Februari 2025

  
Mera Putri Wijaya

NIM. 07011382126246

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

*“Keberhasilan bukanlah milik orang pintar, keberhasilan adalah milik mereka yang senantiasanya berusaha”.*

**(BJ. Habibie)**

### **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan Kepada :

1. Orang tua tercinta, Papa Rahmat dan Mama Mega Apriana Dewi.
2. Saudara saya, Rama Putra Wijaya dan Bimantara Putra Wijaya.
3. Orang yang selalu men-support saya, Sultan Syarif Cakrayuda.
4. Keluarga besar saya yang selalu memberikan semangat.
5. Teman-teman dekat yang selalu mendukung dalam perjuangan.
6. Semua dosen di Jurusan Administrasi Publik.
7. Seluruh pegawai dan staf di FISIP Universitas Sriwijaya.

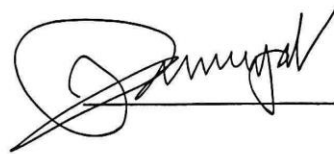
## ABSTRACT

*Digital transformation in public services is essential in the modern era, including in population administration. This study aims to analyze the performance of Digital Population Identity (IKD) services in promoting the digital transformation of e-KTP at the Department of Population and Civil Registration of OKU Timur Regency. Using a descriptive qualitative approach, this research examines productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability based on the performance theory of Agus Dwiyanto (2006). The study found that IKD implementation still faces various challenges, including low activation rates among the public, lack of socialization, as well as infrastructure and internet accessibility issues. Nevertheless, IKD services are considered to provide administrative convenience for those who have utilized them. Therefore, more effective strategies are needed in socialization, increasing digital literacy, and strengthening technological infrastructure to improve the effectiveness of IKD services in OKU Timur Regency.*


**Key Word: Service Performance, Digital Population Identity, Digital Transformation, e-KTP, Public Administration.**

Advisor,

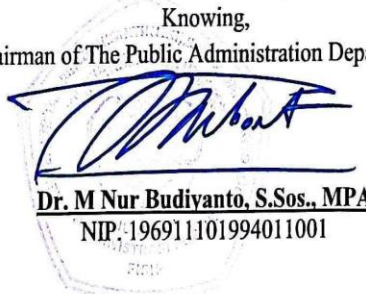
**Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si**  
NIP. 198801272019031005



Palembang, February 2025  
Knowing,  
Chairman of The Public Administration Departement



**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001



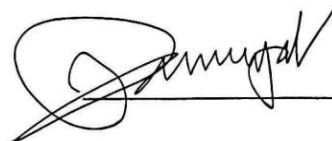
**ABSTRACT**

*Digital transformation in public services is essential in the modern era, including in population administration. This study aims to analyze the performance of Digital Population Identity (IKD) services in promoting the digital transformation of e-KTP at the Department of Population and Civil Registration of OKU Timur Regency. Using a descriptive qualitative approach, this research examines productivity, service quality, responsiveness, responsibility, and accountability based on the performance theory of Agus Dwiyanto (2006). The study found that IKD implementation still faces various challenges, including low activation rates among the public, lack of socialization, as well as infrastructure and internet accessibility issues. Nevertheless, IKD services are considered to provide administrative convenience for those who have utilized them. Therefore, more effective strategies are needed in socialization, increasing digital literacy, and strengthening technological infrastructure to improve the effectiveness of IKD services in OKU Timur Regency.*


**Key Word: Service Performance, Digital Population Identity, Digital Transformation, e-KTP, Public Administration.**

Advisor,

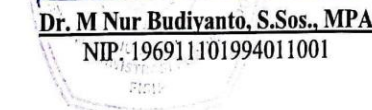
**Januar Eko Arvansah, S.IP., SH., M.Si**  
NIP. 198801272019031005



Palembang, February 2025  
Knowing,  
Chairman of The Public Administration Departement



**Dr. M Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001



## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya. sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul "Kinerja Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Mendorong Transformasi Digital e-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Timur" ini dengan lancar. Penelitian ini dilakukan sebagai bagian dari syarat untuk memperoleh kelulusan di Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, peneliti mendapatkan dukungan dari berbagai pihak yang sangat membantu agar penelitian ini dapat diselesaikan dengan efektif dan efisien, sehingga dapat memberikan manfaat bagi pihak lain. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kemudahan, dan kemampuan bagi penulis untuk menyusun skripsi ini. Kedua kepada kedua orang tuaku tersayang Papa Rahmat dan Mama Mega Apriana Dewi yang selalu mendoakan, memberikan dukungan dan semangat untuk penulis. Ketiga Saudaraku Rama Putra Wijaya dan Bimantara Putra Wijaya yang selalu memberikan dukungan dan semangatnya. Serta keluarga besarku yang selalu memberikan semangat yang tak henti.
2. Prof. Dr. Taufik Marwa, SE. M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
3. Prof. Dr. Alfitri. M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Dr.M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya.
5. Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si. Selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak membantu dalam memberikan arahan selama penelitian dan penyusunan skripsi ini.
6. Bapak-Ibu Dosen Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu yang berguna dan bermanfaat selama perkuliahan sehingga mencapai penyelesaian skripsi ini.



7. Admin jurusan Ilmu Administrasi Publik yang telah membantu dalam proses administrasi kampus.
8. Sultan Syarif Cakrayuda selaku partner penulis sejak Mei 2024 yang selalu menemani dan memberikan dukungan kepada penulis.
9. Teman-teman kelas Administrasi Publik Angkatan 2021, ruang untuk bertumbuh dan berkembang.

Tanpa bantuan dari pihak-pihak yang telah mendukung, peneliti tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Segala upaya telah peneliti lakukan dalam penelitian dan penulisan skripsi ini, namun tentu tidak lepas dari kekurangan. Oleh karena itu, peneliti sangat terbuka menerima kritik dan saran yang konstruktif untuk perbaikan di masa yang akan datang

Palembang, 20 Februari 2025

Mera Putri Wijaya

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORSINALITAS .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori.....	11
2.2 Konsep Kinerja.....	11
2.2.1 Pengerian Kinerja .....	11
2.2.2 Indikator Kinerja.....	13
2.2.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	14
2.2.4 Penilaian Kinerja .....	16
2.3 Konsep Pelayanan Publik .....	17
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	17
2.3.2 Asas – Asas Pelayanan Publik.....	19

2.3.3 Unsur – Unsur Pelayanan Publik.....	20
2.3.4 Prinsip Pelayanan Publik.....	21
2.4 Konsep Kinerja Pelayanan.....	23
2.5 Transformasi Digital.....	25
2.6 Teori Yang Digunakan .....	26
2.7 Penelitian Terdahulu.....	28
2.8 Kerangka Pemikiran .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Definisi Konsep.....	36
3.3 Fokus Penelitian .....	37
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	38
3.5 Informan Penelitian .....	39
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.7 Teknik Analisis Data .....	40
3.8 Sistematika Penulisan .....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>44</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	44
4.1.1 Profil Instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Timur .....	44
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Timur .....	45
4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Timur .....	46
4.2 Informan Penelitian .....	48
4.3 Hasil dan Pembahasan .....	49
4.3.1 Produktivitas.....	50
4.3.2 Kualitas Layanan .....	56

4.3.3 Responsivitas .....	61
4.3.4 Responibilitas .....	65
4.3.5 Akuntabilitas .....	72
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>80</b>
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Bentuk Aplikasi IKD .....	5
Gambar 2 Kerangka Pemikiran .....	34
Gambar 3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Timur .....	48
Gambar 4 Pelayanan IKD .....	53
Gambar 5 Gagal Login Ke Aplikasi IKD .....	59
Gambar 6 Sosialisasi IKD .....	76

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Aktivasi IKD.....	6
Tabel 2.1 PenelitianTerdahulu.....	28
Tabel 3.1 FokusPenelitian .....	38
Tabel 3.2 InformanPenelitian .....	39
Tabel 4.1InformanPenelitian .....	49
Tabel 4.2 Jumlah Warga Wajib e-KTP .....	51

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 2 : Matriks Wawancara
- Lampiran 3 : Surat Keputusan Skripsi
- Lampiran 4 : Matriks Bimbingan Seminar Proposal
- Lampiran 5 : Lembar Perbaikan Seminar Proposal
- Lampiran 6 : Surat Izin Penelitian dari fakultas ke Instansi
- Lampiran 7 : Suurat Balasan Izin Penelitian dari Instansi ke Fakultas
- Lampiran 8 : Matriks Bimbingan Ujian Komprehensif
- Lampiran 9 : Lembar Perbaikan Ujian Komprehensif
- Lampiran 10 : Surat Keterangan Pengecekan Similarity

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan atau upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau instansi yang berwenang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal barang, jasa, atau layanan administratif. Pelayanan Publik kini telah menjadi isu sentral dalam pembangunan di Indonesia. Perkembangan pelayanan publik memang selalu aktual untuk diperbincangkan. Pada dasarnya memang manusia membutuhkan pelayanan, konsep pelayanan ini akan selalu berada pada kehidupan setiap manusia. Saat ini, tingkat globalisasi semakin meningkat dan jelas memengaruhi banyak aspek kehidupan masyarakat Indonesia. Begitu pula pelayanan publik juga mengalami perkembangan yang pesat, sehingga pelayanan tidak lagi bersifat manual, melainkan online. Selain itu, perkembangan TI di bidang pelayanan telah mengarah pada sistem identitas digital, yang manfaatnya mulai kita lihat. Dari yang tadinya manual, perlahan mulai menjadi digital.

Di era digital saat ini, penguasaan terhadap teknologi informasi menjadi suatu keharusan. Perkembangan teknologi digital yang berkembang secara pesat tentunya telah dirasakan tidak hanya oleh masyarakat tetapi juga dapat dirasakan pada lingkup pemerintahan. Fungsi pemerintah juga ikut berkembang serta pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan berbasis teknologi informasi dengan harapan pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat dan mudah. Kebutuhan akan perubahan dalam bidang pelayanan publik di era digital merupakan transformasi dari



ranah manual menjadi ranah digital yang dimana akses publik dalam hal pelayanan dapat diakses hanya dengan melalui gadget. (Firmansyah & Anisykurillah, 2023)

Terwujudnya pelayanan publik yang baik tergantung pada kondisi birokrasi di suatu negara. Kondisi birokrasi memberikan iklim khusus bagi terselenggaranya pelayanan publik secara maksimal. Di sektor publik, inovasi sangat penting untuk pengembangan pelayanan publik. Inovasi muncul sebagai produk baru dan menggantikan metode lama. Dengan demikian, setiap pelayanan publik khususnya pada prinsipnya harus mengandung inovasi baru.

Selanjutnya, Dalam (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009) Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 dan ayat (1) disebutkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam melakukan pemenuhan kebutuhan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan landasan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik harus berlandaskan asas transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan keadilan agar mampu mewujudkan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan.

Jika dianalisa secara khusus, pelayanan adalah pemberian hak-hak dasar kepada masyarakat atau warga negara sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur dengan undang-undang. Pelayanan berarti melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan atau pengabdian secara profesional serta proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian makna yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti

memberikan perhatian penuh kepada individu yang dilayani untuk mencapai kepuasan dan manfaat yang diharapkan.

Dalam era Revolusi Industri 4.0, penerapan teknologi digital menjadi salah satu tuntutan utama dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Teknologi memungkinkan pemerintah untuk mempercepat proses pelayanan, mengurangi beban administratif, dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat. Khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan, keberadaan dokumen identitas yang mudah diakses, aman, dan efisien sangat dibutuhkan oleh masyarakat sebagai dasar untuk mengakses berbagai layanan publik dan swasta. Pemerintah Indonesia telah meluncurkan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai solusi inovatif yang diharapkan mampu mempercepat transformasi digital dalam pelayanan KTP elektronik (e-KTP).

Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan program pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang berbasis digital. Pemerintah menerapkan penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada tahun 2022 sesuai dasar Hukum pada Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak dan Blangko Kartu Identitas Kependudukan Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Tertulis pada Pasal 13 ayat (1) disebutkan KTP-el berbentuk fisik dan/atau digital. Selanjutnya pada ayat (2), KTP-el berbentuk digital sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam Identitas Kependudukan Digital yang merepresentasikan Penduduk dalam aplikasi digital yang melekat pada

seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk dan memastikan identitas tersebut merupakan orang yang bersangkutan.

Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah layanan digital yang memungkinkan masyarakat memiliki akses ke identitas kependudukannya secara elektronik melalui aplikasi berbasis perangkat seluler. Program ini merupakan bagian dari komitmen pemerintah dalam mendorong digitalisasi layanan publik, khususnya di sektor kependudukan. Dengan adanya IKD, masyarakat tidak hanya lebih mudah dalam mengakses data kependudukan, tetapi juga dapat memanfaatkan berbagai kemudahan dalam layanan administrasi tanpa harus bergantung pada dokumen fisik. IKD juga diharapkan dapat mengatasi berbagai kendala dalam pelayanan e-KTP konvensional, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, proses yang memakan waktu, serta keterbatasan sumber daya manusia dalam pelayanan.

Identitas Kependudukan Digital (IKD) memiliki manfaat yang sangat positif di era teknologi dan globalisasi saat ini. Pertama, dalam hal efisiensi pelayanan publik, IKD memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan kependudukan dengan lebih cepat dan praktis. Proses verifikasi identitas yang biasanya memakan waktu dapat dipersingkat karena semua data telah terintegrasi secara digital. Kedua, IKD memberikan kemudahan akses, karena dapat diakses melalui perangkat digital seperti ponsel. Masyarakat tidak perlu lagi membawa dokumen fisik seperti KTP, sehingga mempermudah interaksi dalam berbagai layanan, baik publik maupun swasta. Ketiga, penggunaan IKD dilengkapi dengan fitur keamanan yang lebih baik, seperti enkripsi data, yang berfungsi untuk mengurangi risiko pemalsuan identitas atau penyalahgunaan data pribadi. Selain itu, IKD mendukung proses transformasi digital di berbagai sektor, seperti perbankan, e-commerce, dan layanan pemerintahan. Hal

ini memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah melakukan transaksi secara online di era globalisasi. Terakhir, IKD membantu meningkatkan keamanan dan akurasi dalam verifikasi identitas, baik untuk keperluan layanan publik maupun transaksi online, sehingga dapat mengurangi risiko penipuan. Dengan berbagai manfaat tersebut, IKD menjadi inovasi yang relevan dan diperlukan dalam mendukung kehidupan masyarakat yang semakin digital.

Berikut ini merupakan bentuk aplikasi Identitas Kependudukan Digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri.

**Gambar 1 Bentuk Aplikasi IKD**



Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Timur sebagai penyelenggara layanan publik memiliki peran penting dalam mewujudkan transformasi digital melalui implementasi IKD. Dalam penerapannya, kinerja pelayanan IKD harus mampu memenuhi standar kualitas pelayanan publik yang baik, efektif, dan efisien sehingga dapat mendorong kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan kependudukan. Namun, tantangan dalam pelaksanaan IKD tetap ada, termasuk kesiapan aparatur, infrastruktur teknologi, dan tingkat literasi digital masyarakat.

Sehubung dengan pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Oku Timur Bapak H. Mursal, SH., MM menargetkan 25 persen kepemilikan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dari jumlah pemilik atau yang sudah mempunyai KTP-el, pelaksanaan serta target tersebut dimulai dari Tahun 2023 dengan rincian sebagai berikut.

**Tabel 1.1 Data Aktivasi IKD**

<b>Jumlah warga wajib e-ktp</b>	<b>Jumlah warga yang sudah aktivasi IKD</b>	<b>Tahun</b>
<b>490.321</b>	<b>1.500</b>	<b>2023</b>

*Sumber : Data dari dispendukcapil OKU Timur diolah oleh penulis*

Dalam Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Timur terus berupaya untuk mencapai target yang telah ditentukan oleh Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri terhadap penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yakni diantaranya mendatangi beberapa instansi pemerintahan yang ada di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Oku Timur untuk aktivasi penggunaan IKD.

Namun, hingga saat ini, kinerja pelayanan dalam mendorong penggunaan IKD di Kabupaten OKU Timur masih menghadapi berbagai kendala. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Timur, dari 409.321 warga wajib e-KTP, baru sekitar 1.500 orang atau kurang dari 1% yang telah melakukan aktivasi IKD. Angka ini mengindikasikan adanya tantangan besar dalam pelaksanaan IKD, seperti kurangnya sosialisasi, minimnya infrastruktur teknologi, aksesibilitas internet yang terbatas, serta rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap manfaat IKD.

Kurangnya sosialisasi menjadi salah satu kendala utama dalam pelaksanaan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten OKU Timur. Sosialisasi merupakan langkah awal yang sangat penting untuk memastikan masyarakat mengetahui keberadaan program IKD, memahami cara mengakses dan menggunakan aplikasi, serta menyadari manfaatnya dalam kehidupan sehari-hari. Namun, kenyataannya, upaya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Timur masih belum optimal.

Infrastruktur teknologi yang belum memadai menjadi hambatan dalam pelaksanaan IKD. Di beberapa wilayah, terutama di daerah pedesaan, ketersediaan perangkat keras seperti komputer, server, dan perangkat pendukung lainnya masih sangat terbatas. Hal ini menyulitkan petugas untuk memberikan layanan secara optimal, sehingga proses aktivasi dan pemanfaatan IKD menjadi terhambat. Selain itu, minimnya investasi dalam teknologi membuat proses digitalisasi administrasi kependudukan berjalan lambat.

Ketersediaan akses internet yang belum merata di Kabupaten OKU Timur juga menjadi kendala besar. Di banyak wilayah pedesaan, jaringan internet tidak stabil atau bahkan tidak tersedia sama sekali, sehingga masyarakat kesulitan mengakses aplikasi IKD. Hal ini membuat proses aktivasi dan penggunaan IKD hanya dapat dilakukan oleh mereka yang tinggal di daerah dengan koneksi internet yang baik, sementara sebagian besar warga lainnya masih terisolasi dari sistem ini.

Tingkat kepercayaan masyarakat yang masih rendah menjadi kendala juga. Banyak warga belum memahami manfaat dan keunggulan program ini, sehingga mereka cenderung tetap menggunakan sistem manual. Selain itu, masyarakat juga

khawatir tentang keamanan data pribadi dan ragu apakah teknologi ini benar-benar mempermudah urusan administrasi. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya yang lebih efektif, seperti memperbanyak sosialisasi, memberikan edukasi yang jelas, dan memastikan program ini transparan agar masyarakat lebih percaya dan mau beralih ke sistem digital.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Timur telah berupaya untuk meningkatkan angka aktivasi IKD dengan berbagai cara, seperti mengunjungi instansi-instansi pemerintahan di Kabupaten OKU Timur guna melakukan sosialisasi dan memfasilitasi aktivasi IKD bagi para pegawai. Meskipun demikian, rendahnya tingkat aktivasi IKD menandakan bahwa kinerja pelayanan ini masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek edukasi, literasi digital, serta peningkatan infrastruktur teknologi yang memadai.

Rendahnya angka aktivasi IKD menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana kinerja pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Timur dapat memenuhi target yang telah ditetapkan. Faktor-faktor seperti pemahaman masyarakat terhadap manfaat IKD, kesiapan infrastruktur, dan efektivitas sosialisasi yang dilaksanakan oleh pihak Disdukcapil menjadi aspek-aspek penting yang mempengaruhi keberhasilan transformasi digital e-KTP ini. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kinerja pelayanan IKD dalam mendorong transformasi digital e-KTP di Kabupaten OKU Timur.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik mengambil penelitian dengan Judul **“KINERJA PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DALAM MENDORONG TRANSFORMASI DIGITAL E-KTP**

## **DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OKU TIMUR”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka perumusan sebagai rumusan masalah yang akan dikaji adalah “Bagaimana Kinerja Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Mendorong Transformasi Digital e-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil OKU Timur”.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kinerja Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Mendorong Transformasi Digital e-KTP Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten OKU Timur.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### 1) Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara langsung maupun tidak langsung bagi seluruh civitas akademika jurusan Ilmu Administrasi Publik serta untuk mengetahui bagaimana kinerja layanan publik khususnya pada aplikasi IKD dalam mendorong transformasi transformasi e-KTP di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten OKU Timur.

#### 2) Secara Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan atau sumbangan pemikiran kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Kabupaten OKU Timur dalam meningkatkan kinerja pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam mendukung transformasi digital e-KTP, penelitian ini juga diharapkan dapat membantu mengatasi permasalahan terkhusus dalam program ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Yudhistira.
- Alfarizi, M. (2023). Digitalisasi kartu tanda penduduk dan partisipasi milenial-gen z: investigasi penerimaan transformasi digital dalam kebijakan kependudukan Indonesia. *Jurnal Studi Kebijakan Publik*, 2(1), 41-54.
- Anonim Public Service Act. (1999). Administered by: Prime Minister and Cabinet Series. Act No. 147 of 1999.
- Basrowi dan Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gajah Mada University Press.
- Firmansyah, M. A., & Anisykurlillah, R. (2023). Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 510-511.
- Hermawan, Y., Purnawan, A., Nurnafajrin, R., & Lestari, N. (2020). Efektivitas pelayanan publik online situs web [www.garutkab.go.id](http://www.garutkab.go.id) *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 11(2), 21-30. <https://doi.org/10.36624/jpkp.v11i2.76>.
- Joko Widodo. (2006). *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang: Bayu Media.
- Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kusbudiyanto, L. (2023). Evaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Bekasi. *Jane - Jurnal Administrasi Negara*, 15(1), 55.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Cet. ke-10). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Marfu'ah, S., Kumalasari, A., & Swasanti, I. (2024). Digitalisasi Pelayanan Publik: Ketidaksiapan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Bonjonegoro. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(2), 271-283.
- Mathis, Robert L., & Jackson, J. H. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.

- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Morakanyane, R., Audrey, G., & Phillip, O. (2017). Conceptualizing Digital Transformation in Business Organizations: A Systematic Review of Literature.
- Munawaroh, S. (2023). Pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik di mal pelayanan publik Kota Cimahi. *JPPADAP*, 3(2), 73-85.
- Nurdiana, I., & Ayumi, K. (2024). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kota Tanjungpinang. *Harmoni Sosial: Jurnal Pengabdian dan Solidaritas Masyarakat*, 1(2), 50-58.
- Putri, B., & Reviandani, O. (2023). Penerapan E-Government Melalui Pelaksanaan Program KTP Digital di Kelurahan Dr. Soetomo Kota Surabaya. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 9(1).
- Ruky, Ahmad. (2012). *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Salamena, A. M. C., & Emanuel, A. W. R. (2024). Responsivitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dengan Inovasi Identitas Kependudukan Digital. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 10(2), 285-293.
- Sapiah, S., Rivai, A., & Susanti, A. (2024). Inovasi Pelayanan E-KTP Digital di Kecamatan Mantikulore. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, 1(4), 211-224.
- Simanjuntak. (2011). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI.
- Srimulyo. (1999). *Evaluasi Perilaku Individu Dalam Organisasi*. Jakarta: Global.
- Sugiyono. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Tukan, A. A. F., & Rahmadanita, A. (2023). Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Lembata Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Registratie*, 5(2), 162-180.

- Uno, Hamzah B., & Lina Lamtenggo. (2014). *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Vezyridis, P., Timmons, S., & Wharrad, H. (2011). Going paperless at the emergency department: A sociotechnical study of an information system for patient tracking. *International Journal of Medical Informatics*, 80(7), 455-465.
- Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, 122, 889-901.
- Widiyarta, A., & Humaidah, I. (2023). Implementasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam Mendorong Digitalisasi di Kelurahan Jeparo Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 43-51.
- Yahya, M. R., Hakim, A., & Nanda, I. Y. (2024). Adaptasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Generasi Baby Boomers dan Generasi X di Kabupaten Kampar. *JDP (Jurnal Dinamika Pemerintahan)*, 7(2), 370-393.
- Yulanda, A., & Frinaldi, A. (2023). Inovasi Program Identitas Kependudukan Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Kependudukan di Indonesia. *Titian: Jurnal Ilmu Humaniora*, 7(2), 414-424.
- Zahro, A. A., & Wahyuni, E. S. (2024). Transformasi E-KTP Menjadi KTP Digital Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan*

### **Peraturan Perundang-undangan**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 tentang Pengelompokan Tiga Jenis Pelayanan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak dan Blangko Kartu Identitas Kependudukan Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik