



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Sarjana Administrasi Publik**

*Terakreditasi Unggul*

*SK BAN-PT; No.3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022*

**Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan**  
**Digital Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**  
**Kota Bandung**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana  
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Oleh

Salsabila Ajjahra Rosadi

6072001014

Bandung

2024



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Sarjana Administrasi Publik**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022*

**Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan  
Digital Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kota Bandung**

Skripsi

Oleh

Salsabila Ajjahra Rosadi

6072001014

Pembimbing

Susana Ani Berliyanti, Dra., M,Si

Bandung

2024

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan Administrasi Publik  
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



**Tanda Pengesahan Skripsi**

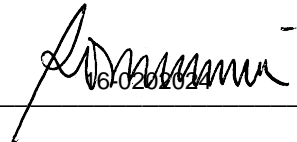
Nama : Salsabila Ajjahra Rosadi  
Nomor Pokok : 6072001014  
Judul : Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di  
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Senin, 29 Januari 2024  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**

Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si. :

  
16-02-2024

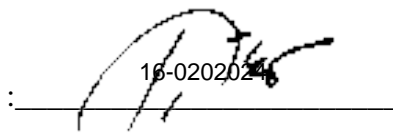
**Sekretaris**

Susana Ani Berliyanti, Dra., M.Si. :

  
16-02-2024

**Anggota**

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. :

  
16-02-2024

Mengesahkan,  
Pj. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Orpha Jane, S.Sos., M.M.

## PERNYATAAN ORISINALITAS

### PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Salsabila Ajjahra Rosadi  
NPM : 6072001014  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis telah sesuai dengan kaidah penelitian ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 9 Januari 2024

  
2BALX020244130  
Salsabila Ajjahra Rosadi

## ABSTRAK

Nama : Salsabila Ajjahra Rosadi  
NPM : 6072001014  
Judul : Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung

---

Tujuan penelitian untuk mengetahui efektivitas program pelayanan identitas kependudukan digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Landasan teori yang digunakan pada penelitian yakni teori efektivitas yang dikemukakan oleh Campbell J.P. Penelitian menggunakan 5 indikator yakni (1) Keberhasilan Program, (2) Keberhasilan Sasaran, (3) Kepuasan Terhadap Program, (4) Tingkat Input dan Output dan (5) Pencapaian Tujuan Menyeluruh.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik analisis data kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik: (1) Wawancara mendalam dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dan pengguna program pelayanan Identitas Kependudukan Digital (2) observasi yang dilakukan pada kegiatan program pelayanan Identitas Kependudukan Digital, dan (3) Studi dokumentasi terhadap dokumen - dokumen resmi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas program pelayanan identitas kependudukan digital di posisi rendah. Hal ini dibuktikan dengan beberapa hal, pertama pencapaian tujuan keseluruhan program pelayanan identitas kependudukan digital belum tercapai dalam mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi digitalisasi kependudukan, meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi penduduk, mempermudah akses data kependudukan dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital. Kedua, pelaksanaan sosialisasi program pelayanan identitas kependudukan digital baru dilaksana di instansi pemerintah seharusnya dilaksanakan di instansi pemerintah, non pemerintah dan masyarakat. Ketiga, pencapaian target pelayanan identitas kependudukan digital tahun 2023 hanya 9,10% yang seharusnya 25%. Keempat, tingkat kepuasan pengguna terhadap program belum di rasakan oleh masyarakat dalam mempermudah akses data kependudukan dan mempercepat transaksi pelayanan. Kelima, tingkat output program pelayanan identitas kependudukan digital masih rendah karena masih banyak masyarakat yang sudah punya identitas kependudukan digital tetapi belum dimanfaatkan.

*Kata Kunci : Efektivitas, Identitas Kependudukan Digital, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kota Bandung.*

## **ABSTRACT**

*Name : Salsabila Ajjahra Rosadi*

*NPM : 6072001014*

*Title : Effectiveness of the Digital Population Identity Service Program at the Bandung City Population and Civil Registration Office*

---

*The purpose of this study was to determine the effectiveness of the Digital Population Identity service program at the Population and Civil Registration Office of Bandung City. The theoretical basis used in this research is the theory of effectiveness put forward by Campbell J.P. This study uses 5 indicators, namely (1) Program Success, (2) Target Success, (3) Satisfaction with the Program, (4) Input and Output Levels and (5) Achievement of Overall Goals.*

*The method used by the author is descriptive qualitative with qualitative data analysis techniques. Data collection is done with techniques: (1) In-depth interviews with employees of the Bandung City Population and Civil Registration Office and users of the Digital Population Identity service program (2) observations made on the activities of the Digital Population Identity service program, and (3) Documentation studies of official documents from the Bandung City Population and Civil Registration Office.*

*The results showed that the effectiveness of the digital population identity service program was low. This is evidenced by several things, first, the achievement of the overall objectives of the digital population identity service program has not been achieved in following the application of population digitization information and communication technology, increasing the utilization of population digitization for residents, facilitating access to population data and accelerating public or private service transactions in digital form. Second, the implementation of the socialization of the digital population identity service program has only been carried out in government agencies and should be carried out in government, non-government and community agencies. Third, the achievement of the digital population identity service target in 2023 is only 9.10%, which should be 25%. Fourth, the level of user satisfaction with the program has not been felt by the community in facilitating access to population data and accelerating service transactions. Fifth, the output level of the digital identity service program is still low because there are still many people who already have a digital identity but have not used it.*

*Keywords: Effectiveness, Digital Population Identity, Office of Population and Civil Registration, Bandung City.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan keberkahan, kemudahan, serta karunia kesehatan dalam pengerjaan Skripsi yang berjudul “Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung” dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana strata satu pada program Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penyusunan Skripsi ini tidak luput dari banyaknya dukungan dari beberapa pihak yang telah membantu dan membimbing Peneliti, oleh karena itu Peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Ibu Dr. Orpha Jane, S.Sos., M.M. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.
2. Kepada Bapak Jeremia Gom Gom Parulian Simanjuntak, S.Sos., M.A.P selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
3. Kepada Ibu Susana Ani Berliyanti, Dra., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dalam penyelesaian Skripsi ini.
4. Segenap Dosen Ilmu Administrasi Publik, Staff, dan Pekerja di Fakultas Ilmu Politik dan Ilmu Sosial yang telah berjasa memberikan ilmu dan tenaga yang sangat bermanfaat guna keberlangsungan perkuliahan Peneliti.
5. Kedua Orang Tua, Ibunda Ai Suminar dan Ayah Dedi Imron Rosadi yang selalu memberikan dukungan serta tidak luput memberikan limpahan do'a selama perkuliahan dan penyusunan Skripsi ini.

6. Kepada Adik satu-satunya, Muhammad Ilyas Paramadina yang selalu memberikan dukungan kepada kakaknya.
7. Kepada Faisal Yuka, terimakasih karena selalu ada untuk peneliti, yang selalu menjadi saksi akan jatuh dan banggunya peneliti dalam proses penelitian Skripsi berlangsung, sekaligus selalu menjadi penyemangat serta penenang bagi peneliti.
8. Kepada sahabat-sahabat, Mila, Tiara, Novena, Nabila, Alvianita, Nanda dan Martina yang telah setia menemani dan memberikan support dalam proses penyusunan Skripsi ini.
9. Kepada Vloina, Jason, Christo, dan Alma selaku sahabat yang menjadi saksi akan perjalanan hidup di kampus selama 3,5 tahun terakhir, sekaligus menjadi penyemangat saat menjalani perkuliahan.
10. Kepada teman seperbimbingan yang senantiasa telah menjadi pengingat untuk tetap semangat serta memberikan motivasi dan bantuan dalam proses penyelesaian Skripsi.
11. Kepada diri sendiri karena telah berjuang dan mau bangkit untuk melanjutkan dalam penggarapan penelitian Skripsi.

Dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini disebabkan akan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis. Oleh karena itu, peneliti sangat terbuka terhadap saran dan kritik yang membangun untuk menyempurnakan Skripsi ini.

Bandung, 8 Januari 2024



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>HASIL PLAGIARISME.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II KERANGKA TEORI.....</b>	<b>11</b>
2.1 Pelayanan Publik .....	11
2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	13
2.3 Efektivitas.....	15
2.4 Efektivitas Program .....	17
2.5 Indikator Efektivitas .....	18
2.6 Kerangka Pemikiran .....	20
2.7 Model Penelitian.....	20
2.8 Tinjauan Empiris .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Metode Penelitian .....	26
3.2 Peran Peneliti.....	26
3.3 Lokasi Penelitian .....	27
3.4 Prosedur Pengumpulan Data .....	28

3.5 Analisis Data .....	31
3.6 Keabsahan Data .....	32
3.7 Operasional Variabel .....	33
<b>BAB IV LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
4.1 Identitas Kependudukan Digital .....	36
4.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.....	36
4.3 Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung .....	37
4.4 Tugas Pokok Disdukcapil Kota Bandung.....	37
4.5 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Bandung.....	38
4.6 Pelaksanaan Program pelayanan Identitas Kependudukan Digital .....	40
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
5.1 Profil Informan .....	42
5.1.1 Usia.....	42
5.1.2 Tingkat Pendidikan .....	43
5.1.3 Jabatan.....	43
5.2 Analisa Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital.....	43
5.2.1 Keberhasilan Program .....	44
5.2.2 Keberhasilan Sasaran .....	58
5.2.3 Kepuasan Terhadap Program.....	62
5.2.4 Tingkat Input dan Output.....	68
5.2.5 Pencapaian Tujuan Menyeluruh .....	74
<b>BAB VI KESIMPULAN &amp; SARAN .....</b>	<b>78</b>
6.1 Kesimpulan .....	78
6.2 Saran .....	80
<b>REFERENCE .....</b>	<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>86</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	34
Tabel 5.1 Data Capaian Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung 2023.....	59

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Identitas Kependudukan Digital .....	4
Gambar 1.2 Mekanisme Pembuatan IKD .....	5
Gambar 1.3 Ulasan masyarakat melalui PlayStore .....	7
Gambar 4.1 Struktur Birokrasi Disdukcapil Kota Bandung .....	40
Gambar 5.1 Kegiatan Sosialisasi Program .....	46
Gambar 5.2 Kegiatan Sosialisasi Program .....	46
Gambar 5.3 Kegiatan Sosialisasi Program .....	47
Gambar 5.4 Kegiatan Sosialisasi Program .....	47
Gambar 5.5 Kegiatan Sosialisasi Program .....	48
Gambar 5.6 Kendala Server Kode Aktivasi Tidak Muncul .....	55
Gambar 5.7 Kendala Server Qrcode KTP Digital Tidak Muncul .....	55
Gambar 5.8 Kendala Server Kode Aktivasi Tidak Muncul .....	56
Gambar 5.9 Peneliti Membantu Aktivasi IKD .....	56
Gambar 5.10 Dampak Kendala Aktivasi IKD .....	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Penelitian.....	86
Lampiran 2 Kegiatan Wawancara.....	87
Lampiran 3 Panduan Wawancara.....	91
Lampiran 4 Permendagri No 72 Tahun 2022.....	96
Lampiran 5 Surat Perintah Disdukcapil.....	99

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kemajuan informasi dan teknologi menjadi hal yang penting dan berdampak pada pemerintah, sektor komersial, dan masyarakat secara keseluruhan. Teknologi digital memiliki peran penting dalam meningkatkan keterbukaan informasi, aksesibilitas informasi sektor publik, dan keterlibatan publik. Menurut *Organization For Economic Cooperation And Development (OECD)*<sup>1</sup> pemerintah pada khususnya sedang berupaya untuk membangun e-government dalam meningkatkan layanan publik berbasis teknologi informasi dan komunikasi (TIK).

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk senantiasa meningkatkan kualitas layanan serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah tindakan atau rangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan warga negara atau penduduk akan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan berkenaan dengan barang, jasa, atau pelayanan administratif yang diberikan melalui pelayanan publik<sup>2</sup>. Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan landasan penilaian kualitas pelayanan dengan tujuan menghasilkan pelayanan yang bermutu, cepat, sederhana, murah, dan terorganisir.

---

<sup>1</sup> B. M Carl, *Organization for Economic Cooperation and Development (OECD): Members. In Trade and the Developing World in the 21st Century* (Brill Nijhoff, 2001).

<sup>2</sup> Undang - Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Penerapan prinsip e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informatika dan komunikasi (TIK) diharapkan akan membuat pelayanan publik menjadi lebih responsif, efisien, dan memberikan dampak positif bagi masyarakat secara keseluruhan. Penerapan e-government di bidang pelayanan publik mempunyai dampak yang disadari oleh masyarakat yaitu masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi terkait kebijakan, program, dan layanan pemerintah lainnya. Melihat adanya manfaat dalam penerapan e-government, pemerintah menyediakan kebutuhan publik berupa pelayanan administrasi kependudukan.

Menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan merupakan serangkaian tindakan pengorganisasian dan pengaturan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pencatatan sipil dan pencatatan kependudukan, serta pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan.<sup>3</sup> Dapat dikatakan bahwa administrasi kependudukan berkaitan pada data kependudukan yang menjadi penekanan utama. Bentuk pendataan kependudukan antara lain berupa kartu keluarga dan kartu identitas penduduk yang berfungsi sebagai tanda pengenal resmi penduduk dan verifikasi status seseorang sebagai warga negara Indonesia.

E-KTP merupakan kartu identitas kependudukan, berfungsi sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Disdukcapil Kabupaten/Kota dan berlaku di seluruh

---

<sup>3</sup> Undang-undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

wilayah NKRI. Berbagai data pribadi pada E-KTP adalah foto, tanda tangan, nama, alamat, dan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Walaupun bersifat elektronik, E-KTP tetap berbentuk fisik kartu setelah dicetak oleh Disdukcapil. Pada awal tahun 2022 Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri menerapkan pembaruan metode pelayanan data kependudukan melalui Identitas Kependudukan Digital untuk memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat secara mudah berdasarkan (Permendagri) Nomor 72 Tahun 2022<sup>4</sup>.

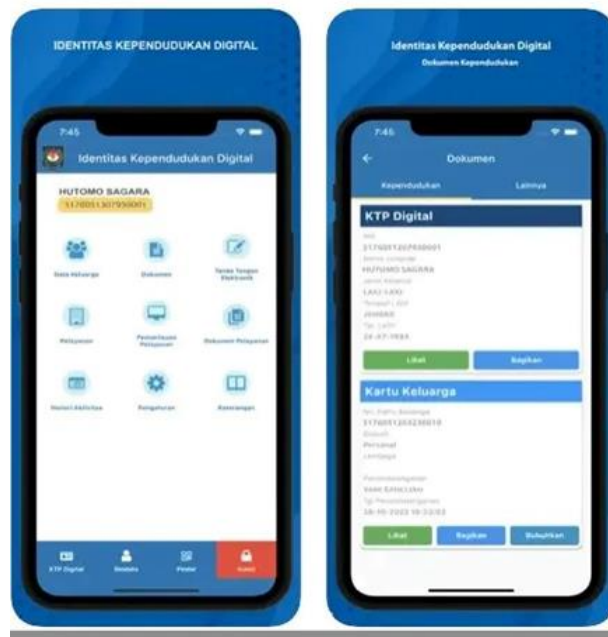
Identitas kependudukan digital merupakan kebaruan dari E-KTP dalam bentuk informasi elektronik yang mencakup dokumen kependudukan dan data yang dapat diakses melalui aplikasi digital di smartphone<sup>5</sup>. Identitas kependudukan digital menyediakan fitur tambahan yaitu menu data keluarga mencakup biodata anggota keluarga yang terdaftar pada Kartu Keluarga (KK) dalam bentuk digital. Kemudian, menerapkan tingkat keamanan dengan pencegahan tangkapan layar, sebagai langkah untuk mengurangi risiko penyalahgunaan informasi. Penggunaan kode QR data kependudukan selalu berubah-ubah sehingga identitas kependudukan digital menjadi lebih aman.

---

<sup>4</sup> Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 72 Tahun 2022 tentang standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, dan blanko KTP-El, serta penyelenggaraan identitas kependudukan digital

<sup>5</sup> Portal Jabar, "Layanan Administrasi Kependudukan Kota Bandung Siap Go Digital," *Jabarprov.Go.Id*, last modified 2022, accessed March 8, 2023, <https://jabarprov.go.id/berita/layanan-administrasi-kependudukan-kota-bandung-siap-go-digital-6352>.





**Gambar 1.1 Identitas Kependudukan Digital**

Gambar diatas, merupakan identitas kependudukan digital dalam bentuk aplikasi. Tujuan program pelayanan identitas kependudukan digital untuk mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi mengenai digitalisasi kependudukan, meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi penduduk, mempermudah akses data kependudukan dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital.<sup>6</sup>

Sebanyak 467 dari 514 kabupaten dan kota, termasuk Kota Bandung, telah menerapkan program identitas kependudukan digital<sup>7</sup>. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung sedang menerapkan identitas

<sup>6</sup> Disdukcapil Kabupaten Labuhan Batu (2023). Di akses pada 1 Januari 2023 <https://disdukcapil.labura.go.id/post/lihat/Apa-itu-Identitas-Kepen>

<sup>7</sup> Portal Jabar, "Layanan Administrasi Kependudukan Kota Bandung Siap Go Digital," *Jabarprov.Go.Id*, last modified 2022, accessed March 8, 2023, <https://jabarprov.go.id/berita/layanan-administrasi-kependudukan-kota-bandung-siap-go-digital-6352>.

kependudukan digital yang mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 72 Tahun 2022<sup>8</sup> dan surat edaran Sekretariat Daerah Kota Bandung dengan nomor surat P/KB.01.06.03/167-Disdukcapil/I/2023 perihal penerapan identitas kependudukan digital.

Persyaratan identitas kependudukan digital sebagaimana tercantum dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, Pasal 13 ayat (2) yaitu memiliki *smartphone* atau perangkat pintar dan sudah memiliki KTP-el fisik, atau tidak memiliki fisik KTP-el namun sudah terdaftar. Cara membuat identitas kependudukan digital melalui aplikasi identitas kependudukan digital pada *smartphone*, sebagai berikut:



**Gambar 1.2 Mekanisme Pembuatan IKD**

Berdasarkan gambar di atas, cara pembuatan identitas kependudukan digital yaitu aplikasi identitas kependudukan digital harus diunduh terlebih dahulu pada *smartphone*. Daftar dengan memberikan nomor telepon, alamat email, dan NIK.

<sup>8</sup> “Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 72 Tahun 2022 Tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blanks KTP-El, Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.”

Setelah itu, konfirmasi identitas dan pindai kode verifikasi, yang dikirimkan oleh Disdukcapil. Kemudian, masyarakat wajib melakukan verifikasi *password* akun yang akan dikirim melalui email. Setelah berhasil login Identitas Kependudukan sudah dapat diakses. Keamanan identitas kependudukan digital berbentuk kode QR yang berubah-ubah, kode tersebut hanya berlaku selama 90 detik sehingga lebih aman.

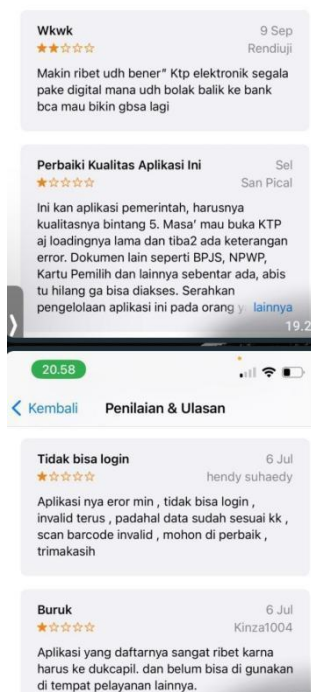
Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan pada 30 Mei 2023 dengan salah satu pegawai Disdukcapil Kota Bandung menjelaskan alur proses pelaksanaan program pelayanan identitas kependudukan digital di Kota Bandung dengan cara Disdukcapil mengirim surat terlebih dahulu kepada dinas atau instansi lain di Kota Bandung dengan waktu yang sudah ditentukan<sup>9</sup>. Setelah itu dinas atau instansi yang menerima surat dari Disdukcapil, dinas atau instansi tersebut akan menyiapkan fasilitas dan menginformasikan kepada seluruh karyawan mengenai penerapan program pelayanan identitas kependudukan digital. Tidak hanya itu, pembuatan identitas kependudukan digital dapat mendatangi Geulis (Gerai Untuk Layanan Istimewa), layanan keliling Mepeling dan kecamatan terdekat.

Pada penerapan program pelayanan identitas kependudukan digital, peneliti menemukan adanya indikasi permasalahan yaitu berdasarkan hasil observasi penulis di Disdukcapil Kota Bandung pada saat melakukan observasi dan wawancara untuk tugas mata kuliah praktik organisasi publik terlihat masih banyak masyarakat yang belum mengetahui program pelayanan identitas kependudukan

---

<sup>9</sup> “Hasil Wawancara Dengan Pegawai Dukcapil Bapak Widi Munajat Selaku Analisis Kebijakan Ahli Muda Tanggal 30 Mei 2023,” 2023.

digital hal ini dilihat pada saat masyarakat melakukan transaksi pelayanan di Disdukcapil Kota Bandung masih menggunakan dokumen fisik seperti KTP-el dan Kartu Keluarga<sup>10</sup>. Selain itu, terdapat keluhan pengguna identitas kependudukan digital melalui review *Play Store*:



**Gambar 1.3 Ulasan masyarakat melalui PlayStore**

Gambar 1.3 menggambarkan kesulitan yang dihadapi pengguna dalam memanfaatkan identitas kependudukan digital melalui aplikasi. Terdapat permasalahan dalam pendaftaran, kegagalan login, error dan permasalahan lainnya yang menyebabkan kurang optimalnya fungsi identitas kependudukan digital. Kemudian, peneliti sempat melakukan wawancara dengan pengguna identitas kependudukan digital yang merupakan masyarakat Kota Bandung. Adanya indikasi

<sup>10</sup> Observasi Disdukcapil Kota Bandung pada 20 Juli 2023

yang mengalami kesulitan yang dihadapi oleh penggunaan identitas kependudukan digital. Ia menyatakan bahwa :

*“Aplikasinya IKD terkadang nge-lag, tidak bisa jalan, QR tidak keluar, entah dari jaringan kita atau dari aplikasinya sendiri, padahal mau akses KTP aja susah”<sup>11</sup>*

Tidak hanya itu, ia mengatakan keluhan lain yaitu:

*“Sempat juga bikin pengaduan IKD di Disdukcapil lewat dm instagram soalnya saya gak bisa masuk aplikasinya padahal passwordnya sudah betul tapi gak ada balasan .”<sup>12</sup>*

Berdasarkan wawancara dan observasi diatas menggambarkan kesulitan dalam akses identitas kependudukan digital. Program pelayanan identitas kependudukan digital akan peneliti ukur dengan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Campbell J.P. menggunakan lima indikator yaitu keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output program, dan pencapaian tujuan program secara menyeluruh<sup>13</sup>.

Peneliti menyimpulkan terdapat permasalahan pada pelaksanaan identitas kependudukan digital yang mencakup :

1. Masih banyak masyarakat yang belum mengetahui program pelayanan identitas kependudukan digital, hal ini memicu pada ketidakberhasilan program sehingga belum tercapainya keberhasilan program pada indikator pertama.

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan “N”, Masyarakat Kota Bandung dan Pengguna IKD pada tanggal 29 Maret 2023.

<sup>12</sup> Ibid

<sup>13</sup> Campbell J.P, *Riset Dalam Efektivitas Organisasi*.

2. Permasalahan teknis terjadinya error menandakan terdapat gangguan pada kualitas pelayanan Identitas Kependudukan Digital yang memicu tidak ketidakpuasan terhadap program sehingga pada indikator kepuasan terhadap program belum tercapai.
3. Adanya permasalahan di bagian sumber daya yang lamban merespon dalam menanggapi keluhan pengguna. Hal ini tentunya memicu gangguan pada kualitas layanan, serta kualitas kinerja organisasi yang memicu tidak ketidakpuasan terhadap program, sehingga pada indikator kepuasan terhadap program belum tercapai.

Berdasarkan uraian diatas program pelayanan identitas kependudukan digital dalam memberikan kemudahan akses data kependudukan dengan pemanfaatan digitalisasi, justru terdapat indikasi masalah tersebut menunjukkan bahwa program pelayanan identitas kependudukan digital belum optimal. Hal ini memunculkan ketertarikan peneliti untuk menganalisis efektivitas dari program pelayanan identitas kependudukan digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Efektivitas pada program pelayanan identitas kependudukan digital diharapkan dapat terwujud sesuai dengan tujuannya sehingga dapat berjalan dengan optimal dan menciptakan kualitas layanan yang baik bagi masyarakat.

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas program pelayanan identitas kependudukan digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui efektivitas program identitas kependudukan digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **A. Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk analisis penelitian yang akan dilakukan di masa mendatang, khususnya pada kajian mata kuliah Governansi Digital dan Pelayanan Publik.

#### **B. Manfaat Praktis.**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis *e-government*. Masukan ini berupa hasil penelitian dan rekomendasi Peneliti.