



Peran Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik yang Cepat dan Mudah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi

Anisa Humdiah

Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil D.jambek Bukittinggi

Alamat: Jl. Gurun Aur, Kubang Putih, Kec. Banuhampu, Kota Bukittinggi

Korespondensi penulis: anisahumdiah24@gmail.com

Abstrach. *This study discusses the implementation of Digital Population Identity (IKD) as an innovation in public services at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) in Bukittinggi City. IKD, as an application-based population identity system, in accordance with Minister of Home Affairs Regulation Number 72 of 2022, combines the e-KTP (electronic ID card) and other resident documents in digital form. This research employed a descriptive method, using a case study approach that included interviews, observations, and analysis of supporting documents. The findings indicate that IKD can accelerate and facilitate access to public services, improve administrative efficiency, and provide data security through a biometric authentication system. However, several challenges remain in the implementation of IKD, such as a lack of public awareness, low digital literacy among the public, limited smartphone availability, and network issues with the Population Administration Information System (SIAK). With the support of appropriate infrastructure and increased digital literacy, IKD has the potential to become a model for effective, efficient, and accessible digital public services, and can be implemented in other regions of Indonesia.*

Keywords: *Digitalization, Digital Population Identity, Public Services.*

Abstrak. Penelitian ini membahas penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai inovasi dalam layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di Kota Bukittinggi. IKD sebagai identitas kependudukan berbasis aplikasi yang sesuai dengan Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, mengkombinasikan KTP-el dan dokumen penduduk lainnya dalam bentuk digital. Metode deskriptif diterapkan dalam penelitian ini dengan pendekatan studi kasus yang mencakup wawancara, observasi, dan analisis dokumen pendukung. Temuan dari penelitian ini mengindikasikan bahwa IKD dapat mempercepat dan memudahkan akses layanan publik, meningkatkan efisiensi administrasi, serta memberikan keamanan data melalui sistem autentikasi biometrik. Meskipun demikian, ada beberapa tantangan dalam penerapan IKD, seperti kurangnya sosialisasi, rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, keterbatasan perangkat smartphone, serta masalah pada jaringan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Dengan dukungan infrastruktur yang tepat dan peningkatan literasi digital, IKD memiliki potensi untuk menjadi model pelayanan publik digital yang efektif, efisien, dan dapat diakses oleh semua kalangan, serta dapat diterapkan di daerah lain di Indonesia.

Kata Kunci: Digitalisasi, Identitas Kependudukan Digital, Layanan Publik.

PENDAHULUAN

Setiap orang tentu membutuhkan suatu bentuk pelayanan publik. Pelayanan ini penting bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka. Oleh karena itu, pemerintah memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan publik bagi masyarakat. Pelayanan Publik adalah kegiatan yang menyediakan layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap institusi tersebut, sesuai dengan peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Pelayanan publik seharusnya mengikuti pedoman yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KE/M. PAN/7/2003, yang

menjelaskan bahwa penyelenggara publik diharapkan dapat berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan pelayanan dengan baik (Nurin Nafiah, 2024).

Inovasi dalam pelayanan publik merujuk kepada Peraturan Pemerintah No 38 Tahun 2017 tentang inovasi lokal. Aturan ini dibuat oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat daerah. Pada tanggal 3 Juni 2022, peluncuran resmi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) menandai kehadirannya dalam bentuk layanan berbasis *Android* (Neni Nuraeni & Dede Syahrudin, 2024). Oleh karena itu, dalam upaya meningkatkan penggunaan digitalisasi kependudukan bagi masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerapkan inovasi dari Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri, yaitu program pelayanan KTP digital yang berperan sebagai alternatif untuk e-KTP fisik yang dikenal sebagai Identitas Kependudukan Digital (IKD). Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022, Identitas Kependudukan Digital adalah informasi elektronik yang mewakili dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui perangkat yang menampilkan data pribadi sebagai identitas individu (Moch. Andre Firmansyah & Rosyidatuzzahro Anisykurlillah, 2023).

Inovasi Identitas Kependudukan Digital mengintegrasikan berbagai dokumen kependudukan pribadi dalam satu aplikasi di *smartphone*, termasuk KTP-el dan Kartu Keluarga. Tujuan dari aplikasi IKD adalah untuk memanfaatkan teknologi *digital* dan memperluas penggunaan dokumen kependudukan berbasis *digital* di masyarakat. Selain itu, aplikasi ini juga bertujuan untuk mengoptimalkan layanan publik secara *digital* dan memastikan keamanan data pribadi melalui verifikasi wajah, agar tidak terjadi kesalahan dalam pengelolaan data atau kebocoran informasi (Irma Nurdiana & Khithoh Ayumi, 2024). Penerapan aplikasi ini juga dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bukittinggi sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi dokumen kependudukan, khususnya KTP-el. Dengan adanya IKD ini, diharapkan masyarakat dapat mempercepat dan mempermudah proses transaksi pelayanan publik maupun pribadi dalam bentuk digital.

Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan analisis mendalam tentang peran IKD dalam memperbaiki kualitas layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi. Penelitian ini tidak hanya berkaitan dengan aspek administrasi, tetapi juga menunjukkan dengan jelas bagaimana inovasi digital dapat memberikan solusi yang praktis dalam pelayanan publik. Selain itu, diharapkan bahwa hasil dari pembahasan ini dapat memberikan masukan penting bagi pemerintah daerah lain dalam mengoptimalkan pelaksanaan IKD dan menciptakan pengelolaan layanan kependudukan yang modern, inklusif, dan berfokus pada kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang diterapkan dalam artikel ini adalah pendekatan deskriptif dengan fokus pada studi kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan secara konkret bagaimana penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat membantu meningkatkan kualitas layanan publik yang lebih cepat dan mudah. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara singkat dengan staf yang menggunakan akunnya untuk masyarakat yang mendaftar IKD dan masyarakat yang menggunakan IKD, observasi langsung terhadap proses pelayanan di Disdukcapil Kota Bukittinggi (Nurul Ulfatin, 2015). Di samping itu, artikel ini juga menggunakan data tambahan yang berasal dari dokumen resmi, laporan kinerja, serta berita dan literatur yang berkaitan dengan kebijakan pemerintah tentang digitalisasi layanan publik. Semua data tersebut kemudian diolah

secara deskriptif untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai peran IKD dalam meningkatkan kualitas layanan publik yang lebih cepat, mudah, dan lebih efisien bagi masyarakat (Nasarudi, Dkk, 2024).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam pengelolaan pemerintahan, layanan pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai proses registrasi penduduk dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) merupakan salah satu hal penting dalam pemerintahan. Proses ini ditandatangani oleh sub seksi pemerintahan desa/kelurahan dan administrasi kependudukan pada seksi pemerintahan. Perubahan ini, terutama mengenai pembuatan KTP-EL, bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik melalui penguatan kinerja organisasi. Kinerja organisasi yang baik dapat secara signifikan mempengaruhi kualitas layanan. Kualitas pelayanan publik dapat dievaluasi dari berbagai aspek, termasuk kinerja penyelenggara layanan. kualitas layanan membantu dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, baik sebagai klien dan sebagai acuan untuk perbaikan. Layanan yang baik diharapkan agar penyedia, pelanggan, dan pemangku kepentingan memiliki acuan yang jelas mengenai bentuk, alasan, waktu, tempat, dan proses pelayanan yang dilakukan (Dwi Vira Safitri & Ananta Prathama. 2023).

Kota Bukittinggi memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi dalam pengelolaan administrasi kependudukan. Salah satu inovasi yang diterapkan adalah Identitas Kependudukan Digital (IKD). Melalui Dispendukcapil, Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri menghadirkan KTP-el digital yang dapat diakses melalui aplikasi di gadget yang terhubung dengan jaringan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Terpusat, yang digunakan untuk keperluan administrasi kependudukan. Dalam aplikasi tersebut, database kependudukan dalam SIAK mengenali setiap data dengan NIK (Nomor Induk Kependudukan) sebagai identifikasi. Berdasarkan Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, IKD adalah informasi elektronik yang menampilkan data kependudukan pada aplikasi digital yang menunjukkan informasi pribadi di gadget. Diharapkan kehadiran IKD dapat meningkatkan kualitas layanan dan mempercepat proses bagi publik yang membutuhkan data pribadi sebagai pengganti KTP-el fisik (Agus Widiyarta & Isni Humaidah, 2023).

Aplikasi IKD bertujuan memberikan kemudahan kepada warga untuk proses identifikasi penduduk dengan modifikasi informasi pribadi dalam format digital yang dapat diakses melalui aplikasi di *smartphone*). Namun, penerapan aplikasi IKD di Kelurahan Wonorejo belum berjalan optimal. Hal ini disebabkan kurangnya informasi masyarakat mengenai cara mengaktifkan IKD di *gadget*, serta keterbatasan akses masyarakat terhadap *handphone* yang mendukung aplikasi tersebut. Selain itu, sistem jaringan SIAK Terpusat sering mengalami error, menghambat optimalisasi pemanfaatan aktivasi IKD (Nurin Nafiah & Trena Aktiva Oktariyanda, 2024).

Menurut Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 pasal 14, tujuan IKD adalah mengikuti kemajuan dalam teknologi informasi dan komunikasi yang berkaitan dengan digitalisasi penduduk. Ini bertujuan untuk meningkatkan pemanfaatan digitalisasi identitas oleh masyarakat, mempermudah dan mempercepat layanan publik maupun privat dalam bentuk digital, serta melindungi kepemilikan IKD dengan sistem autentikasi untuk menghindari pemalsuan dan kebocoran data. Fungsi IKD mencakup Konfirmasi kepemilikan Identitas Kependudukan Digital yang melibatkan verifikasi data identitas sebagai langkah untuk membuktikan identitas. Proses autentikasi identitas dilakukan melalui verifikasi biometrik, data identitas, kode verifikasi, dan QR code yang menunjukkan kepemilikan IKD. Selain itu, pengguna IKD memiliki hak untuk mengatur akses data mereka sendiri. Masyarakat yang mengaktifkan KTP Digital dalam aplikasi

IKD juga dapat melihat data kependudukan pribadi dan informasi keluarga dalam Kartu Keluarga digital (Irma Nurdiana & Khithoh Ayumi, 2024).

**DATA PENGGUNA IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BUKITTINGGI PERIODE 28
JULI-29 AGUSTUS 2025**

HARI	MINGGU				
	1	2	3	4	5
Senin	12	9	13	12	17
Selasa	15	16	13	17	26
Rabu	21	21	25	24	12
Kamis	12	21	30	10	18
Jumat	5	13	10	15	25
TOTAL	65	80	91	78	98

Dari data pendaftaran Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang telah dianalisis, total pendaftar tercatat sebanyak 412 orang selama 25 periode pengamatan., dengan jumlah maksimum mencapai 30 orang per hari sementara jumlah terendah yaitu 5 orang per hari. Data tersebut menunjukkan bahwa tingkat partisipasi masyarakat tergolong sedang, namun dengan variasi yang signifikan. Sebagian besar pendaftaran berada di rentang 12 hingga 21 orang, sedangkan beberapa periode mencatat lonjakan yang signifikan sampai 25 hingga 30 orang, yang menunjukkan adanya faktor eksternal seperti sosialisasi, layanan jemput bola, atau penggabungan pendaftaran dengan kegiatan pelayanan publik lainnya (Rizki Nur Ardianti & Galih Wahyu Pradana, 2025).

Keberadaan IKD di Kota Bukittinggi berpotensi besar dalam mempercepat dan mempermudah kualitas layanan publik. Dengan adanya IKD, masyarakat dapat mengakses dokumen kependudukan secara digital tanpa perlu membawa dokumen fisik, sehingga mempersingkat waktu layanan. Selain itu IKD juga sangat bermanfaat bagi masyarakat yang kehilangan KK aslinya karena dengan adanya aplikasi IKD masyarakat dapat langaung mencetak KK dengan membagikan *barkode* yang ada pada aplikasi IKD masing-masing. Namun, jumlah pendaftar menunjukkan bahwa peran ini belum sepenuhnya optimal, karena belum semua lapisan masyarakat mengetahui, memahami, dan memanfaatkan keuntungan dari IKD. Artinya, jika lebih banyak orang mendaftar untuk IKD, maka dampak positif terhadap kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi akan semakin signifikan (Titin Suwartini & Deby Febriyan Epriloanto, 2025).

Layanan publik berbasis digital seperti IKD masih memerlukan dukungan dari kebijakan, terutama lewat sosialisasi dan penyediaan fasilitas yang mendukung (Wawan Saepudin, 2025). Angka pendaftar yang rendah (misalnya hanya 5 orang) menunjukkan adanya kendala baik dalam literasi digital maupun akses layanan. Ini menunjukkan bahwa kontribusi IKD dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik belum sepenuhnya optimal karena sebagian masyarakat belum bisa beradaptasi. Namun, angka pendaftar yang tinggi (25 hingga 30 pendaftar) menunjukkan bahwa IKD sangat berpotensi untuk meningkatkan layanan publik yang cepat dan mudah, asalkan ada dukungan dari strategi implementasi yang tepat.

Peran IKD dalam meningkatkan kualitas layanan publik tidak hanya bergantung pada ada tidaknya aplikasi digital, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor sosial, budaya, dan psikologis masyarakat Bukittinggi. Beberapa faktor yang berpengaruh terhadap partisipasi masyarakat yaitu seperti, pemahaman masyarakat akan manfaat IKD, kepercayaan terhadap keamanan data pribadi,

Peran Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik yang Cepat dan Mudah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi

dan kesiapan infrastruktur digital di lapangan. Jika faktor-faktor ini diperkuat, maka IKD dapat berfungsi dengan maksimal sebagai alat untuk meningkatkan layanan publik secara efektif. Selain itu, temuan ini didukung oleh teori *Technology Acceptance Model* (TAM). TAM menjelaskan bahwa sejauh mana seseorang menerima teknologi dipengaruhi oleh persepsi terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan (Intan Amalia Kartika, 2024).

Dalam penelitian ini, masyarakat Bukittinggi yang dapat melihat manfaat nyata dari IKD seperti tidak perlu membawa dokumen fisik, akses layanan yang mudah, dan penghematan waktu cenderung lebih cepat dalam melakukan pendaftaran. Sebaliknya, mereka yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi atau merasa kurang yakin dengan keamanan data, cenderung menunda pendaftaran. Oleh karena itu, untuk memaksimalkan peran IKD dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Bukittinggi, penting untuk memperhatikan persepsi akan manfaat dan kemudahan penggunaan. Dari perspektif pelayanan publik, peran IKD dapat dilihat dalam tiga dimensi utama, yaitu:

1. Dimensi pertama adalah efisiensi waktu, sebab masyarakat tidak lagi harus mengantri panjang atau membawa berkas fisik untuk layanan kependudukan.
2. Dimensi kedua adalah efektivitas layanan, di mana data digital yang terintegrasi mempermudah petugas Dinas Dukcapil dalam memberikan layanan yang lebih cepat dan tepat.
3. Dimensi ketiga adalah transparansi dan akuntabilitas, karena sistem digital mengurangi kemungkinan terjadinya penggandaan dokumen serta meningkatkan keamanan data, Karenaakun IKD hanya bisa diakses hanya dengan satu HP dan satu KTP saja.

Setiap dimensi tersebut langsung mendukung tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi dalam menyediakan layanan publik yang cepat, mudah, dan berkualitas. Namun, fluktuasi pendaftaran menunjukkan bahwa belum semua masyarakat merasakan peran IKD sepenuhnya. Dengan partisipasi masyarakat yang masing tergolong rendah, maka hal itu masih perlu ditingkatkan agar manfaat layanan cepat dan mudah dapat terwujud. Hal ini memerlukan strategi intensif, seperti sosialisasi berkelanjutan, pelayanan jemput bola, pendidikan tentang literasi digital, dan jaminan keamanan data agar masyarakat merasa aman dan bersedia berpartisipasi (Dinda Pramesti Kusuma Wardani & Prasetyo Isbandono, 2024).





KESIMPULAN

Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Bukittinggi merupakan langkah signifikan untuk meningkatkan layanan publik, khususnya dalam administrasi kependudukan. Dengan adanya IKD, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi kependudukan seperti KTP-el dan Kartu Keluarga secara digital melalui aplikasi di smartphone. Inovasi ini tidak hanya mempercepat dan menyederhanakan layanan publik tetapi juga memperkuat keamanan data melalui sistem autentikasi digital yang mengurangi risiko pemalsuan dan kebocoran informasi. Oleh karena itu, IKD menunjukkan kemajuan pemerintah dalam memanfaatkan teknologi digital untuk melayani masyarakat dengan lebih modern, efisien, dan sesuai kebutuhan. Namun, implementasi IKD di Bukittinggi belum mencapai tingkat optimal. Ada beberapa masalah yang dihadapi, termasuk rendahnya literasi digital di masyarakat, kurangnya pemahaman mengenai cara penggunaan aplikasi, keterbatasan perangkat yang dapat digunakan, serta isu teknis yang terjadi pada jaringan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAD). Ini menunjukkan bahwa kesuksesan IKD sangat dipengaruhi oleh infrastruktur yang memadai, dukungan teknis dari pemerintah, serta partisipasi aktif dari masyarakat. Dengan demikian, untuk memastikan IKD dapat berfungsi secara efektif, diperlukan peningkatan sosialisasi, pendidikan literasi digital, dan perbaikan infrastruktur jaringan. Apabila semua tantangan tersebut berhasil diatasi, IKD memiliki potensi untuk menjadi model layanan publik digital yang efektif, efisien, dan inklusif yang dapat diterapkan oleh pemerintah daerah lain di seluruh Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardianti, Rizki. N., & Galih, W. P. (2025). "Strategi Peningkatan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Melalui Jemput Bola di Kelurahan Karangpilang Kota Surabaya". *Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen*, (5)2, 34. <https://doi.org/10.31539/joppas.v4i2.6199>
- Firmansyah, A., & Rosyidatuzzahro, A. (2023). "Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya". *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, (9)19, 511. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8412238>
- Kartika, I. A. (2024). "Analisis Penerimaan Masyarakat terhadap Identitas Kependudukan Digital (IKD) Menggunakan TAM". *Jurnal Sosial dan Humaniora*, (4)3, 30. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v4i3.880>
- Nafiah, N., & Tenda, A. (2024). "Kompleksitas Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam Rangka Pencatatan Identitas Kependudukan di Kabupaten

- Nganjuk”, *Jurnal Publika*, (12)3, 706.
<https://doi.org/10.26740/publika.v12n3.p705-714>
- Nasarudi. (2024). *Studi Kasus dan Multi Situs dalam Pendekatan Kualitatif*. CV. Gita Lentera. Padang.
- Nuraeni, N., & Dede, S. (2024). “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cianjur”. *Jurnal Karimah Tauhid*, (3)3, 12654.
<https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456>
- Nurdiana, I., & Khithoh, A. (2024). “Implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kota Tanjungpinang”. *Jurnal Pengabdian dan Solidaritas Masyarakat*, (1)2, 52. <https://doi.org/10.62383/harmoni.v1i2.141>
- Saepudin, W. (2025). “Koordinasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam Pelayanan Publik”. *Jurnal Kajian Pemerintahan dan Kebijakan Publik*, (1)2, 22. <https://doi.org/10.31000/jmb.v8i2.1607>
- Safitri, D. V., & Ananta, P. (2023). “Partisipasi Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Indetitas Kependudukan Digital (IKD) untuk Mendorong Tertib Administrasi Kependudukan di Kelurahan Gunung Anyar Tambak”. *Journal of Public Administration*, (9)2, 60. <https://doi.org/10.52447/ijpa.v9i2.6870>
- Suwartini, T., & Deby, F. E., (2025). “Analisis Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Sukomoro, Kabupaten Magetan”. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen*, (5)1, 32.
- Ulfatin, N. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Media Nusa Creative. Malang.
- Wardani, D. P. K., & Prasetyo, I. (2024). “Efektivitas Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam Menunjang Pelayanan Publik pada Masyarakat di Kelurahan Pagesangan”. *Jurnal Inovasi Administasi Negara Terapan*, (3)3, 43. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8310255>
- Widiyarta, A., & Isni, H. (2023). “Implemetasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam Mendorong Digitalisasi di Kelurahan Jepara Kota Surabaya”. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, (9)18, 10. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8310255>