

EFEKTIVITAS PELAYANAN PENGGUNAAN APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DESA CIOMAS KECAMATAN PANJALU KABUPATEN CIAMIS

Ade Samsa

Universitas Galuh

Aan Anwar Sihabudin

Universitas Galuh

Agus Nurulsyam Suparman

Universitas Galuh, Kabupaten Ciamis, Indonesia

Korespondensi penulis : adesamsa9@gmail.com

ABSTRAK Administrasi kependudukan merupakan bagian penting dari pelayanan publik yang mendukung sistem pemerintahan, dengan data kependudukan sebagai dasar perencanaan dan kebijakan. Meskipun telah ada upaya digitalisasi melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sesuai Permendagri No. 72 Tahun 2022, pelaksanaannya di Desa Ciomas, Kecamatan Panjalu, Kabupaten Ciamis masih menghadapi hambatan. Masalah yang ditemukan mencakup kurangnya sosialisasi, keterbatasan sarana dan prasarana, serta rendahnya kompetensi SDM. Kondisi ini menyebabkan pelayanan belum efektif, sehingga diperlukan strategi peningkatan guna mengoptimalkan pelayanan administrasi kependudukan digital. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan penggunaan aplikasi identitas kependudukan digital Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan wawancara, dokumentasi, dan observasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan yaitu berdasarkan identifikasi dari informan baik yang bersumber dari wawancara atau dokumentasi. Pelayanan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Desa Ciomas telah dijalankan sesuai prosedur, mulai dari pendaftaran, verifikasi, hingga aktivasi dengan waktu penyelesaian yang relatif cepat jika tidak ada hambatan teknis. Masyarakat dapat mengakses layanan ini melalui perangkat digital pribadi atau dengan bantuan di kantor desa. Namun, masih terdapat hambatan, seperti rendahnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur digital, gangguan jaringan internet, dan keterbatasan kompetensi pegawai. Beberapa warga juga mengalami kesulitan karena perangkat yang tidak kompatibel. Untuk mengatasi hal tersebut, pemerintah desa melakukan sosialisasi melalui pendampingan dan media, mengusulkan perbaikan jaringan, serta mengadakan pelatihan pegawai. Layanan bantuan di kantor desa juga terus dioptimalkan agar semua warga dapat mengakses IKD dengan lebih mudah. Adapun saran-saran yang dapat diberikan diantaranya Pemerintah Desa Ciomas diharapkan mengalokasikan anggaran untuk menambah fasilitas pendukung seperti komputer dan akses internet di kantor desa guna mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan IKD. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) disarankan mengoptimalkan integrasi IKD dengan layanan kependudukan lainnya agar akses layanan administrasi secara digital semakin mudah. Masyarakat perlu meningkatkan literasi digital agar lebih memahami penggunaan aplikasi IKD dan layanan sejenis. Sementara itu, peneliti selanjutnya dapat melakukan kajian lebih mendalam mengenai efektivitas penerapan IKD di wilayah lain, seperti daerah perkotaan atau wilayah terpencil dengan keterbatasan akses teknologi.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Aplikasi, Identitas Kependudukan Digital.

PENDAHULUAN

Administrasi kependudukan merupakan bagian fundamental dari pelayanan publik yang berperan penting dalam menunjang sistem pemerintahan. Data kependudukan yang akurat dan mutakhir diperlukan sebagai dasar perencanaan pembangunan, pengambilan kebijakan, dan distribusi pelayanan publik secara merata.

Setiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan yang baik dan mudah diakses, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan identitas diri.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah : “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan.” Selain itu, dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, disebutkan bahwa administrasi kependudukan bertujuan untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap status hukum penduduk serta kepastian hukum dalam pelayanan publik.

Pelayanan administrasi kependudukan sering kali menghadapi tantangan, terutama dalam hal efisiensi dan efektivitas. Pelayanan konvensional yang masih banyak digunakan di berbagai daerah sering kali menghadirkan masalah berupa data yang kurang akurat, proses yang memakan waktu lama, hingga akses yang terbatas bagi masyarakat yang tinggal di wilayah terpencil. Ketidakakuratan data dapat mempengaruhi kebijakan publik yang didasarkan pada data kependudukan, sementara lambatnya proses pelayanan dapat menghambat kegiatan administrasi harian masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, dijelaskan bahwa pemerintah harus memastikan pelayanan administrasi kependudukan berjalan dengan efektif dan efisien. Regulasi ini juga menegaskan perlunya sistem berbasis teknologi untuk meningkatkan kecepatan dan ketepatan dalam pengelolaan data kependudukan.

Kebutuhan akan inovasi dalam administrasi kependudukan semakin mendesak seiring dengan tantangan yang dihadapi dalam sistem yang ada. Meskipun telah ada upaya untuk memperbaiki sistem, masalah seperti aksesibilitas yang terbatas, lambatnya proses pelayanan, dan akurasi data yang kurang optimal masih sering terjadi. Sistem administrasi yang konvensional sering kali tidak mampu mengimbangi kebutuhan masyarakat yang terus meningkat, terutama di daerah-daerah yang aksesibilitasnya rendah. Kondisi ini memerlukan pendekatan baru yang lebih efektif agar pelayanan publik dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat dengan lebih baik. Oleh karena itu, penerapan teknologi informasi sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital menjadi salah satu solusi yang dapat meningkatkan efisiensi pelayanan serta memastikan keterjangkauan bagi seluruh masyarakat.

Kemajuan teknologi digital saat ini telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk pelayanan publik. Teknologi digital tidak hanya mempermudah akses informasi, tetapi juga memberikan efisiensi dan transparansi yang lebih tinggi dalam proses administrasi. Banyak negara di seluruh dunia telah mengadopsi teknologi

digital dalam upaya meningkatkan pelayanan publik mereka. Di Indonesia, tren global menuju digitalisasi layanan pemerintah juga mulai diikuti dengan penerapan teknologi digital di berbagai bidang, termasuk administrasi kependudukan. Penggunaan teknologi ini diyakini mampu mengatasi beberapa hambatan yang muncul dalam sistem konvensional, seperti panjangnya antrian, waktu pemrosesan yang lama, serta potensi kesalahan dalam pencatatan data. Selain itu, teknologi digital memberikan peluang untuk menyederhanakan proses administratif dan memastikan bahwa data kependudukan yang digunakan lebih akurat dan mudah diakses.

Sebagai langkah untuk menghadapi masalah-masalah tersebut, pemerintah telah berupaya mengembangkan E-Government, termasuk di bidang administrasi kependudukan. Digitalisasi pelayanan publik diharapkan dapat menjadi solusi atas berbagai keterbatasan yang dihadapi dengan tujuan meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan. Aplikasi digital Identitas Kependudukan Digital atau dikenal dengan IKD merupakan KTP-Elektronik berbentuk digital yang berisi informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai (*smartphone*) yang menampilkan Data Pribadi sebagai identitas yang bersangkutan (Permendagri No. 72 Tahun 2022 Pasal 13 ayat (2) yang dirancang khusus untuk administrasi kependudukan seperti pencatatan KTP, KK, dan akta kelahiran menjadi salah satu inovasi yang mulai diterapkan di berbagai daerah.

Implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital mulai diterapkan di beberapa daerah di Indonesia, termasuk di Kabupaten Ciamis. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan akses layanan kependudukan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi digital. Dasar hukum penerapan aplikasi ini adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Selain itu, di tingkat daerah, Kabupaten Ciamis telah menetapkan Peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Tujuan utama penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kependudukan. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan seperti pembuatan KTP, KK, dan akta kelahiran secara online. Selain itu, aplikasi ini juga dirancang untuk mempermudah petugas administrasi dalam mengelola data penduduk dengan lebih cepat dan akurat.

Desa Ciomas di Kecamatan Panjalu, Kabupaten Ciamis, memiliki karakteristik geografis, sosial, dan demografis yang khas. Sebagai desa yang terletak di wilayah perdesaan, akses terhadap pelayanan administrasi kependudukan seringkali menjadi tantangan tersendiri. Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan ditemukan permasalahan bahwa efektivitas pelayanan di Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis belum efektif. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan administrasi kependudukan digital masih menghadapi hambatan, di mana banyak masyarakat mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) akibat kurangnya sosialisasi dan pemahaman terhadap prosedur yang harus diikuti. Selain itu, waktu penyelesaian layanan belum memiliki target yang jelas dan kurang transparan, sehingga menimbulkan ketidakpastian bagi masyarakat.
2. Biaya dan sarana prasarana pelayanan administrasi kependudukan juga menjadi permasalahan. Masyarakat masih belum sepenuhnya memahami standar biaya yang ditetapkan, sehingga menimbulkan kebingungan dan potensi ketidakpuasan. Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana seperti perangkat komputer, akses internet yang stabil, serta tempat pelayanan yang memadai menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan layanan digital ini.
3. Sumber daya manusia dalam pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi hambatan dalam hal kompetensi. Tidak semua pegawai memiliki keterampilan yang cukup dalam mengoperasikan aplikasi IKD, sehingga pelayanan menjadi kurang optimal. Kurangnya pemahaman pegawai dalam menjawab kebutuhan masyarakat juga berdampak pada kepuasan pengguna layanan. Selain itu, beberapa fitur dalam aplikasi IKD belum berjalan optimal, dan masih banyak masyarakat yang kesulitan dalam mengakses serta memahami sistem digital tersebut.

Efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Desa Ciomas, Kecamatan Panjalu, Kabupaten Ciamis, masih menghadapi beberapa hambatan. Desa Ciomas memiliki karakteristik geografis, sosial, dan demografis yang khas sebagai wilayah perdesaan, yang menyebabkan akses terhadap pelayanan administrasi kependudukan menjadi tantangan tersendiri. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Ciomas masih kurang optimal. Dengan adanya berbagai hambatan tersebut, diperlukan strategi yang tepat untuk meningkatkan efektivitas layanan administrasi kependudukan berbasis digital di Desa Ciomas agar dapat memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat. Berdasarkan latar belakang dan indikator permasalahan tersebut, peneliti bermaksud melaksanakan penelitian yang akan di refleksikan dalam sebuah karya ilmiah (skripsi) dengan judul: **Efektivitas Pelayanan Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis.**

LANDASAN TEORI

1. Efektivitas

Evaluasi efektivitas menjadi penting untuk mengukur sejauh mana program atau kegiatan telah mencapai sasaran dan tujuan yang ditetapkan. Definisi efektivitas dapat bervariasi sesuai dengan sudut pandang dan tingkat kepentingan masing-masing individu, mengingat setiap orang dapat memberikan pengertian yang berbeda terhadap konsep tersebut. Menurut Beni (2016:69) menjelaskan bahwa : "Efektivitas

adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan sebagai ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi".

Sedangkan Pengertian yang berbeda menurut Siregar, B. (2017:55) yaitu "pencapaian tujuan yang telah ditentukan, semakin tinggi tingkat efektivitas suatu anggaran, semakin tinggi tingkat keberhasilan sebuah organisasi dalam menjalankan program yang telah ditentukan." Sehingga, tingkat efektivitas suatu program atau kegiatan tidak hanya dinilai dari aspek pelaksanaan yang berhasil atau tidak, tetapi juga melibatkan evaluasi terhadap efektivitas alokasi anggaran dan peran sumber daya manusia pendukung dalam mewujudkan program yang telah dirancang Selanjutnya menurut pendapat dari Bungkaes (2013:45) menjelaskan bahwa "Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan, artinya bahwa efektivitas merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi dapat mencapai tujuan yang ditetapkan".

Berdasarkan pendapat diatas maka efektivitas dapat dipahami, sebagai pencapaian tujuan yang diharapkan, baik dalam pekerjaan individu, pelaksanaan program, maupun keberhasilan organisasi dalam menjalankan program yang ditentukan. Efektivitas juga terkait dengan hubungan antara output dan tujuan, menunjukkan sejauh mana hasil, kebijakan, dan prosedur suatu organisasi dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

2. Pelayanan

Menurut Moenir (2016:16) menyatakan bahwa :

“Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan”.

Menurut Wibowati (2020 : 17) pelayanan adalah “Suatu Tindakan yang dilakukan untuk orang lain sesuai dengan keinginan dan harapan untuk mencapai kepuasan pelanggan”. Atik dan Ratminto (2015:34) menyatakan bahwa pelayanan adalah :

“Suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan”.

Menurut Kanedi, dkk (2017 : 21) menyampaikan :

Pelayanan adalah penyedia jasa yang diberikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, ketangkasan, interaksi, kemampuan dan kesopanan yang diperlihatkan dari sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk mencapai kepuasan Pelanggan.

Adapun menurut Kotler & Keller (2016:410) Pelayanan adalah:

“Tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Proses produksi pelayanan tersebut bisa terkait dengan produk fisik atau tidak”.

Sedangkan Tjiptono & Chandra (2019:14) memberikan pengertian Pelayanan sebagai “Aktivitas atau proses yang ditawarkan kepada pelanggan sebagai cara untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan nilai tambah, yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan barang”.

Dari berbagai definisi pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli, dapat disampaikan bahwa pelayanan adalah serangkaian aktivitas atau tindakan yang ditawarkan oleh penyedia layanan kepada pelanggan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan, memberikan solusi, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Aplikasi

Pengertian aplikasi menurut Syani & Werstantia (2019: 88) aplikasi adalah “Sebuah perangkat lunak yang berisi sebuah coding atau perintah yang dimana bisa diubah sesuai dengan keinginan”.

Laudon & Laudon (2018:125) menyatakan :

Aplikasi adalah “Perangkat lunak yang terdiri dari program-program yang digunakan untuk membantu pengguna dalam melaksanakan tugas-tugas tertentu, seperti pengolahan data, pengelolaan informasi, atau otomatisasi pekerjaan”.

Adapun Stair & Reynolds (2016:45) menjelaskan bahwa :

Aplikasi adalah “Kumpulan program komputer yang dirancang untuk memudahkan pengguna dalam mengolah data dan mendapatkan informasi sesuai dengan kebutuhan. Aplikasi dapat berbentuk perangkat lunak *desktop*, *web*, atau *mobile*”.

Turban, Pollard, & Wood (2018:103) menyatakan :

Aplikasi adalah “Program yang dikembangkan untuk mendukung aktivitas manusia dalam berbagai aspek, mulai dari hiburan, komunikasi, hingga bisnis dan pendidikan. Aplikasi dapat diakses melalui berbagai platform, seperti komputer dan perangkat *mobile*”.

Selanjutnya Dinata et al., (2015:128) memberikan pengertian aplikasi sebagai “Penerapan, menyimpan sesuatu baik berupa data, permasalahan, pekerjaan kedalam suatu sarana ataupun media yang bisa digunakan untuk diterapkan menjadi sebuah bentuk yang baru”.

Dari berbagai definisi yang dikemukakan oleh para ahli, dapat disampaikan bahwa aplikasi adalah perangkat lunak yang dirancang untuk memudahkan pengguna dalam melakukan tugas-tugas spesifik atau memproses informasi. Aplikasi dapat berbentuk berbagai jenis, seperti *desktop*, *web*, atau *mobile*, dan digunakan untuk mendukung berbagai aktivitas, baik di bidang bisnis, pendidikan, hiburan, maupun komunikasi. Tujuan utama aplikasi adalah meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas pengguna dalam menjalankan berbagai kegiatan atau pekerjaan.

4. Aplikasi Identitas Kependudukan Digital

Identitas Kependudukan Digital adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan. Hal ini sudah diatur dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital adalah sebuah sistem berbasis teknologi informasi yang memungkinkan pengelolaan dan akses data kependudukan secara digital. Aplikasi ini mencakup berbagai informasi penting tentang identitas seseorang, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan dokumen-dokumen kependudukan lainnya, yang biasanya tersedia dalam bentuk fisik. Dengan adanya aplikasi ini, informasi identitas dapat diakses, disimpan, dan diverifikasi secara elektronik melalui perangkat digital, seperti smartphone atau komputer.

Arief Budiman (2021:67) menyatakan :

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital adalah “Sistem aplikasi berbasis teknologi informasi yang digunakan untuk mengelola data penduduk secara elektronik, termasuk identitas pribadi seperti KTP, KK, dan informasi kependudukan lainnya yang dapat diakses secara digital oleh warga Negara.

Rahayu (2020:112) menjelaskan :

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital merupakan “Platform digital yang dirancang untuk mempermudah akses, verifikasi, dan pengelolaan identitas penduduk dalam bentuk data elektronik yang terintegrasi dengan sistem kependudukan nasional.

Adapun Sutanto (2022:88) memberikan pengertian Aplikasi Identitas Kependudukan Digital sebagai “Aplikasi yang memungkinkan penduduk untuk menyimpan dan mengelola dokumen identitas mereka dalam bentuk digital, sehingga memudahkan proses verifikasi dan pengesahan data oleh pihak terkait”.

Kemudian Prasetyo & Utami (2019:45) menyatakan :

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital adalah “Sistem berbasis teknologi informasi yang menyediakan layanan identitas digital untuk masyarakat, yang bertujuan untuk meminimalkan penggunaan dokumen fisik dan meningkatkan keamanan serta akurasi data kependudukan.

Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah proses administrasi kependudukan, meningkatkan efisiensi pelayanan publik, mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik, serta memperkuat keamanan data melalui sistem yang lebih terintegrasi dan terenkripsi. Selain itu, aplikasi ini juga membantu pemerintah dalam mengelola data kependudukan secara lebih akurat dan real-time, yang pada gilirannya dapat mempermudah pengambilan keputusan kebijakan publik.

Dari berbagai definisi yang dikemukakan oleh para ahli, dapat disampaikan bahwa Aplikasi Identitas Kependudukan Digital adalah sebuah sistem digital yang

dirancang untuk mengelola, menyimpan, dan mengakses data kependudukan secara elektronik. Aplikasi ini memungkinkan warga negara untuk menyimpan informasi identitas penting seperti KTP, KK, dan dokumen lainnya dalam bentuk digital yang mudah diakses dan diverifikasi melalui perangkat digital.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. Metode kualitatif sebagaimana yang dikemukakan oleh Sugiyono (2016:09) menyatakan bahwa Metode Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Metode penelitian kualitatif yang peneliti gunakan dalam studi ini bertujuan untuk menggali informasi secara mendalam mengenai efektivitas pelayanan penggunaan aplikasi identitas kependudukan digital Desa Ciomas Kecamatan Panjalu Kabupaten Ciamis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh informan, diketahui bahwa sebagian besar masyarakat menganggap bahwa hasil pelayanan aplikasi IKD telah sesuai dengan harapan mereka, terutama dari segi kemudahan akses dan kepraktisan dalam penyimpanan data identitas. Warga merasa terbantu karena tidak perlu lagi membawa KTP fisik ke mana-mana, dan data kependudukan bisa diakses melalui ponsel. Namun, ada juga beberapa warga yang menyampaikan bahwa aplikasi IKD belum sepenuhnya bisa menggantikan fungsi KTP fisik karena belum semua instansi atau lembaga menerima bukti identitas dalam bentuk digital, seperti saat ke bank atau instansi tertentu. Hal ini membuat sebagian warga merasa belum sepenuhnya puas dengan hasil pelayanan tersebut.

Dari hasil observasi peneliti di lapangan, aplikasi IKD memang memberikan kemudahan teknis dalam menyimpan dan menampilkan data identitas secara digital. Namun, penggunaan aplikasi ini masih terbatas pada kalangan tertentu yang sudah terbiasa menggunakan teknologi. Peneliti juga menemukan bahwa dalam praktiknya, masyarakat tetap membawa KTP fisik karena khawatir aplikasi tidak diterima di tempat tujuan atau mengalami gangguan saat dibuka. Ini menunjukkan bahwa ekspektasi terhadap manfaat penuh aplikasi IKD belum sepenuhnya tercapai.

Hambatan utama dalam kesesuaian hasil pelayanan terletak pada belum diterimanya aplikasi IKD oleh seluruh lembaga/instansi di luar pemerintahan desa atau Disdukcapil. Hal ini membuat masyarakat ragu untuk hanya mengandalkan identitas digital. Selain itu, keterbatasan perangkat dan akses internet juga membuat aplikasi tidak bisa dimanfaatkan maksimal oleh semua warga. Akibatnya, meskipun aplikasi IKD sudah

aktif, penggunaannya dalam kehidupan sehari-hari masih terbatas dan belum sepenuhnya menjawab kebutuhan masyarakat.

Untuk meningkatkan kesesuaian hasil pelayanan, pihak desa berupaya terus melakukan sosialisasi mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi IKD. Pemerintah desa juga mendorong masyarakat untuk tetap mengaktifkan aplikasi walau KTP fisik tetap digunakan sebagai cadangan. Selain itu, perangkat desa memberikan edukasi bahwa seiring waktu, IKD akan menjadi sistem yang lebih luas diterapkan secara nasional. Upaya ini dilakukan agar masyarakat tidak hanya melihat manfaat jangka pendek, tetapi juga memahami arah transformasi pelayanan publik ke depan.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009) dalam Tjiptono & Chandra (2019:59), kesesuaian hasil pelayanan dengan harapan pengguna merupakan indikator akhir dari efektivitas pelayanan. Layanan dikatakan efektif apabila hasil akhirnya benar-benar memenuhi kebutuhan pengguna secara praktis dan fungsional. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum hasil pelayanan IKD telah memenuhi harapan dasar masyarakat, tetapi belum menjawab keseluruhan kebutuhan karena keterbatasan penerimaan sistem ini oleh pihak eksternal. Maka, kesesuaian dengan teori baru akan tercapai secara penuh jika aplikasi IKD diterima dan berfungsi optimal dalam berbagai keperluan administrasi.

Dapat disimpulkan bahwa hasil pelayanan aplikasi IKD di Desa Ciomas sebagian besar sudah sesuai dengan harapan masyarakat, terutama dari segi kemudahan, efisiensi, dan kepraktisan. Namun, karena belum semua lembaga menerima identitas digital sebagai dokumen resmi, masyarakat belum dapat sepenuhnya mengganti penggunaan KTP fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan masih berada dalam tahap transisi menuju sistem yang benar-benar digital dan terintegrasi.

Secara keseluruhan, indikator kesesuaian hasil pelayanan menunjukkan bahwa aplikasi IKD telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, namun belum sepenuhnya efektif secara menyeluruh. Diperlukan dukungan dari seluruh instansi terkait agar identitas digital dapat diakui secara luas, serta peningkatan edukasi bagi masyarakat agar dapat memanfaatkan hasil pelayanan ini secara optimal dalam kehidupan sehari-hari.

KESIMPULAN

Pelayanan penggunaan aplikasi IKD di Desa Ciomas masih menghadapi berbagai hambatan di setiap aspeknya. Dari segi prosedur, banyak warga belum memahami alur penggunaan aplikasi dan bergantung pada pendampingan petugas. Proses aktivasi juga sering tertunda akibat gangguan teknis seperti verifikasi wajah gagal dan sistem tidak responsif.

Meskipun tidak dikenakan biaya resmi, warga tetap mengeluarkan biaya pribadi seperti paket data dan transportasi. Keterbatasan jaringan internet serta minimnya perangkat menjadi kendala akses, terutama di wilayah terpencil. Kompetensi pegawai cukup baik, namun terbatas dalam menangani masalah teknis dari sistem pusat. Aplikasi

IKD juga belum sepenuhnya diterima di berbagai instansi, sehingga KTP fisik masih sering dibutuhkan.

Hambatan utama adalah teknis (jaringan, error sistem, verifikasi wajah), rendahnya literasi digital terutama pada lansia dan kurangnya perangkat serta sosialisasi. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah desa bersama Disdukcapil melakukan pendampingan langsung, menyediakan Wi-Fi dan komputer di kantor desa, serta mengadakan sosialisasi melalui berbagai media. Koordinasi dengan Disdukcapil pusat juga terus dilakukan untuk mengatasi kendala teknis yang lebih kompleks.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Akbar, M. L., Usman, A., & Budiman, A. (2021). *Rancang Bangun Desain UI/UX pada Pembuatan Startup Aplikasi Selfcare Berbasis Website*. Jurnal Ilmu Komputer dan Sistem Informasi, 2(1), 1-10.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Beni. 2016. *Konsep Dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah Di Era Otonomi*. Jakarta Pusat: Taushia.
- Budiasih, Y. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Tindakan Kelas*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Budiman, A. 2016. *Distilasi Teori Dan Pengendalian Operasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Bungkaes, H. R., Dkk. 2013. *Hubungan Efektivitas Pengelolaan Program Raskin Dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Di Desa Mamahan Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud*. Jurnal Acta Diurna, Edisi April 2013.
- Dinata, Y. M. 2015. *Arduino Itu Mudah*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kanedi, I., Dkk. 2017. *Sistem Pelayanan Untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Kota Bengkulu*. Jurnal Pseudocode, 4(1), ISSN 2355-5920.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management* (15th Ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. 2018. *Management Information Systems (Managing The Digital Firm)* (15th Ed.). New York: Pearson Education, Inc.
- M. Syani, & N. Serstantia. 2019. *Perancangan Aplikasi Pemesanan Catering Penggunaan Perangkat Mobile*. Vol. 1 No. 1 September, Pp. 86–95.
- Mardiasmo. 2017. *Perpajakan*. Yogyakarta: Andi.
- Moenir. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Munthe, H. B. (2024). *Efektivitas Penerapan Identitas Kependudukan Digital dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo*. Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, IPDN Jatinangor.
- Nazir. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

- Permadi, I. B., & Rokhman, A. 2023. *Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data Pribadi*. JOPPAS: Journal Of Public Policy And Administration Silampari, 4(2), 80–88.
- Prasetyo, B., & Trisyanti, U. 2019. *Revolusi Industri 4.0 Dan Tantangan Perubahan Sosial*. Of Proceeding Series.
- Rahayu, S. K. 2020. *Perpajakan: Konsep, Sistem, Dan Implementasi* (Edisi Revisi). Bandung: Rekayasa Sains.
- Rahayu, S., Ernawati, S., & Mandiri, U. N. 2024. *Analisa Usability Pada Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Menggunakan Metode Usability Testing*. Jurnal Ilmu Komputer, 5(1), 12–19.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Siagian, S. P. 1977. *Sistem Informasi untuk Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Gunung Agung.
- Siregar, B. 2017. *Analisa Kadar C-Organik Dan Perbandingan C/N Tanah Di Lahan Tambak Kelurahan Sicanang Kecamatan Medan Belawan*. Jurnal Warta, 53(1), ISSN 1829-7463.
- Stair, R. M., & Reynolds, G. W. 2016. *Fundamentals Of Information Systems* (8th Ed.). Boston: Cengage Learning.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutanto, R. 2022. *Penerapan Pertanian Organik: Permayarakatan Dan Pengembangannya*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Sutanto, S., Amiruddin, D., dan Nugraha, G. 2022. *Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor*. Jurnal Administrasi Publik 5 (2): 45-58.
- Taufiqurokhman & Satispi, Evi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press.
- Tjiptono, F., & Chandra, A. D. 2019. *Service, Quality & Customer Satisfaction* (5th Ed.). Yogyakarta: Andi.
- Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. 2018. *Information Technology For Management: On-Demand Strategies For Performance, Growth, And Sustainability* (11th Ed.). John Wiley & Sons, Inc.
- Wibowati. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang*. Jurnal Manajemen, 8(2).