

IMPLEMENTASI APLIKASI IKD (STUDI KASUS PELAYANAN E- KTP DI DISDUKCAPIL KOTA TANGERANG)

Implementation Of Ikd Application (Case Study Of E-KTP Services At Disdukcapil City Of Tangerang)

**Iis Istianah^{*1}, Wessy Ghevira², Lita Fitriyani³, Azmi Azra Hasan⁴, Alivio
Putra Firdaus⁵, Irvan Ariv Kurniawan⁶**

^{*1,2,3,4,5,6}Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang

^{*1}Email: 2201010056@students.unis.ac.id

²Email: 2201010041@students.unis.ac.id

³Email: 2201010011@students.unis.ac.id

⁴Email: 2201010032@students.unis.ac.id

⁵Email: 2201010023@students.unis.ac.id

⁶Email: iakurniawan@unis.ac.id

Abstract

The implementation of digital technology-based population administration services is one of the government's efforts to improve the quality of public services, particularly through the implementation of Digital Population Identity (IKD). This study focuses on examining the quality of population administration services through the application of IKD in supporting e-KTP services at the Population and Civil Registration Office of Tangerang City. The method used is a literature review using a descriptive qualitative approach, sourced from regulations, formal government reports, and previous related research findings. The analysis is based on Wolfinbarger and Gilly's e-service quality benchmarks, namely ease of use, website/application design, reliability, system availability and responsiveness, privacy, and empathy. The research findings show that the implementation of IKD has generally made a positive contribution to the effectiveness and efficiency of e-KTP services, particularly in reducing queues and increasing the reach of digital services. However, there are still obstacles in the form of a lack of digital literacy among the public, technical system problems, and the suboptimal dissemination of information and assistance to users. Therefore, continuous efforts are needed to improve system quality, strengthen digital education, and maximize services so that the benefits of IKD can be felt equally by all community groups.

Keywords: Digital Identity Card (IKD), public services, e-KTP, e-service quality, population administration

Abstrak

Penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan yang berlandaskan teknologi digital adalah salah satu ikhtiar pemerintah untuk memajukan mutu layanan publik, terutama melalui implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Penelitian ini berfokus pada pemeriksaan mutu pelayanan administrasi kependudukan melalui pengaplikasian IKD dalam menunjang pelayanan e-KTP di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Metode yang dimanfaatkan ialah telaah pustaka menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bersumber dari peraturan, laporan formal pemerintah, serta temuan riset sebelumnya yang berhubungan. Penguraian dilakukan berlandaskan tolok ukur mutu e-service menurut Wolfinbarger dan Gilly, yaitu

kemudahan penggunaan, rancangan website/aplikasi, keandalan, ketersediaan sistem dan responsivitas, privasi, serta empati. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa pengimplementasian IKD secara garis besar telah memberikan sumbangsih positif terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan e-KTP, khususnya dalam menekan antrian dan meingkatkan jangkauan layanan digital. Kendati demikian, tetap didapati hambatan berupa minimnya pemahaman digital masyarakat, masalah teknis sistem, serta belum optimalnya penyebarluasan informasi dan asistensi kepada pengguna. Dengan demikian, diperlukan ikhtiar berkelanjutan guna memajukan mutu sistem, memperkokoh pendidikan digital, serta memaksimalkan pelayanan supaya manfaat IKD bisa dirasakan secara merata oleh segenap kelompok masyarakat.

Kata Kunci: Identitas Kependudukan Digital (IKD), pelayanan publik, e-KTP, kualitas e-service, administrasi kependudukan

PENDAHULUAN

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu layanan publik yang sangat penting bagi masyarakat karena berkaitan langsung dengan identitas resmi warga negara. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) merupakan dokumen administrasi kependudukan yang wajib dimiliki setiap warga Indonesia sebagai bukti identitas dan dasar pemenuhan hak sipil, sosial, dan ekonomi. Untuk meningkatkan kemudahan dan efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri menerapkan digitalisasi layanan melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang diatur dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Administrasi Kependudukan berbasis digital. Aplikasi IKD dirancang untuk memberikan akses layanan data kependudukan secara digital sehingga dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan seperti E-KTP tanpa tergantung pada dokumen fisik setiap saat (Humdiah, 2025).

Implementasi aplikasi IKD telah dilakukan di berbagai daerah di Indonesia dengan hasil yang beragam. Studi di beberapa kabupaten dan kota menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi IKD sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia aparatur, ketersediaan infrastruktur teknologi, serta tingkat literasi digital masyarakat. Di daerah yang memiliki dukungan infrastruktur dan sosialisasi yang baik, IKD mampu meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan secara signifikan. Namun, di sisi lain, masih ditemukan kendala seperti keterbatasan pemahaman masyarakat, hambatan teknis aplikasi, serta resistensi terhadap perubahan dari sistem konvensional ke sistem digital (Sulistia, 2024).

Kota Tangerang sebagai salah satu kota besar di Provinsi Banten juga mengimplementasikan aplikasi IKD untuk meningkatkan kualitas layanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Upaya ini mencakup sosialisasi penggunaan IKD kepada masyarakat dan peningkatan kemampuan aktivasi layanan secara digital. Sebagai contoh, Disdukcapil Kota Tangerang menargetkan peningkatan jumlah warga yang melakukan aktivasi IKD hingga mencapai 30 % dari total yang telah melakukan perekaman E-KTP, serta mengintegrasikan layanan IKD dengan berbagai platform sistem operasi sehingga dapat diakses lebih luas oleh masyarakat.

Hasil penelitian (Agus., 2023). Inovasi E-KTP melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Tangerang sudah baik dalam hal Relative Advatage (Keuntungan Relatif), namun perlu ditingkatkan dalam hal Compability, Complexity, Triability, dan Observability. Faktor pendorongnya adalah kemudahan

akses melalui ponsel dan keamanan data, sedangkan faktor penghambatnya adalah kurangnya integrasi dengan instansi lain, keterbatasan kompatibilitas ponsel, dan kurangnya sosialisasi.

Kajian Literatur

Pelayanan Administrasi Publik

Secara konseptual, pelayanan publik dapat dipahami dengan menelaah makna kata “pelayanan” dan “publik”. Kotler, sebagaimana dikutip Lukman (2000), mendefinisikan pelayanan sebagai setiap kegiatan yang memberikan manfaat dan kepuasan, meskipun tidak selalu berwujud produk fisik. Sementara itu, istilah publik dalam konteks Indonesia sering dimaknai sebagai umum atau orang banyak, yang kerap dikaitkan dengan negara atau pemerintahan.

Berdasarkan pengertian tersebut, pelayanan publik dapat diartikan sebagai aktivitas pemberian layanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan tertentu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2005). Pengertian ini sejalan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik merupakan wujud pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat oleh negara.

Lebih lanjut, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik mencakup aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam konteks bernegara, pemerintah memiliki kewajiban menyediakan berbagai jenis pelayanan, baik dalam bentuk pengaturan maupun pelayanan langsung, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di berbagai bidang seperti pendidikan, kesehatan, dan pelayanan dasar lainnya (Mohammad, 2003).

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Pelayanan administrasi kependudukan melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022. Identitas Kependudukan Digital merupakan bentuk informasi elektronik yang digunakan untuk menampilkan data serta dokumen kependudukan melalui sebuah aplikasi digital yang dapat diakses menggunakan perangkat smartphone.

Tujuan penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 adalah untuk mendukung pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses digitalisasi administrasi kependudukan. Selain itu, IKD ditujukan untuk meningkatkan pengelolaan data kependudukan berbasis digital, menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien, serta mempercepat pertukaran layanan antara sektor publik dan swasta melalui sistem digital. Di samping itu, IKD juga dirancang untuk menjamin keamanan kepemilikan identitas penduduk melalui

mekanisme verifikasi yang bertujuan mencegah kesalahan identitas dan kebocoran data (Salsa Bella & Widodo, 2023).

Pada tahap awal, penerapan Identitas Kependudukan Digital difokuskan pada kalangan aparaturnya pemerintahan yang dinilai memiliki kesiapan dan pemahaman yang lebih baik terhadap pemanfaatan teknologi informasi. Selanjutnya, pemerintah daerah melakukan sosialisasi kepada masyarakat luas melalui berbagai kegiatan yang mudah dijangkau, seperti pelaksanaan Car Free Day, peringatan Hari Ulang Tahun Kota Tangerang, dan kegiatan publik lainnya. Melalui pendekatan tersebut, diharapkan partisipasi masyarakat terhadap penggunaan aplikasi IKD semakin meningkat serta kesadaran akan pentingnya layanan identitas kependudukan digital dapat terbentuk secara lebih luas.

Teori E-Service Wolfinbarger dan Gilly (2003):

1. Ease Of Use

Menurut (Al-Momani & MohdNoor, 2009), mendefinisikan Ease of use atau kemudahan penggunaan adalah sebagai suatu tingkat dimana seseorang percaya bahwa teknologi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan. Ease of use juga merupakan penentu penting dalam dimensi inkubasi kualitas e-service.

2. Website/ app design

Perancangan web atau aplikasi merupakan instrumen utama dalam menyusun tampilan layanan yang memuat konten interaktif (seperti hypertext atau hypermedia). Konten ini diakses oleh pengguna melalui browser atau perangkat lunak berbasis web di jaringan World Wide Web. Dalam konteks ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang mengembangkan platform e-service bertajuk Sobat Dukcapil melalui domain sobatdukcapil.tangerangkota.go.id. Inisiatif ini bertujuan untuk mendigitalisasi layanan kependudukan agar dapat diakses secara daring oleh warga Kota Tangerang secara efektif.

3. Reliability

Reliability atau keandalan merujuk pada kapasitas penyedia layanan untuk menepati janji pelayanan secara akurat dan kredibel. Berdasarkan teori (Zeithaml et al., 1990), keandalan menuntut profesionalisme, keahlian, dan kemandirian yang tinggi guna menghasilkan layanan yang memuaskan serta meminimalisir keluhan masyarakat. Implementasi ini terlihat pada kolaborasi Diskominfo dan Disdukcapil dalam mengelola aplikasi Sobat Dukcapil. Hasil observasi menunjukkan bahwa aplikasi ini telah memenuhi ekspektasi pengguna melalui sistem yang efisien, sehingga warga Kota Tangerang tidak perlu lagi hadir secara fisik ke kantor pelayanan kependudukan.

4. System Availability dan Respons

System availability atau ketersediaan sistem merupakan aspek krusial yang menuntut kesiapan operasional secara menyeluruh, terutama dalam hal pemeliharaan dan pelayanan sistem yang tepat waktu (Kasmedi, 2022). Berdasarkan analisis yang dilakukan, ketersediaan sistem pada layanan ini masih menghadapi tantangan dan memicu beragam respons dari masyarakat. Masih ditemukan adanya disparitas pemahaman di kalangan pengguna terkait mekanisme pelayanan e-service, yang mengindikasikan bahwa ketersediaan teknis saja belum cukup tanpa disertai dengan edukasi pengguna yang merata.

5. Privacy

Privasi data merupakan hak pemilik data untuk memberikan izin atas penggunaan informasi pribadinya, baik berupa identitas, data pendidikan, maupun keuangan (Pratama, 2015). Dalam pengelolaan data tersebut, aspek keamanan menjadi syarat mutlak yang harus dipenuhi oleh pengembang. Sebagai bentuk komitmen perlindungan, penyedia layanan perlu menyusun kebijakan privasi sebagai "payung" hukum yang menjamin bahwa data masyarakat yang tersimpan dalam sistem tetap aman dan tidak disalahgunakan (Randi, 2020).

6. Empati

Empati dalam konteks pelayanan publik didefinisikan sebagai bentuk kepedulian dan perhatian personal yang ditujukan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut Alaan (2016), esensi dari dimensi empati adalah memberikan kesan kepada pengguna bahwa mereka diprioritaskan. Hal ini diwujudkan melalui pemberian layanan yang mampu memahami dan menjawab kebutuhan spesifik setiap individu secara mendalam.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode studi literatur mengandalkan data skunder. Sumber data meliputi regulasi terkait administrasi kependudukan laporan resmi, serta hasil penelitian akademik mengenai pelayanan publik dan implementasi e-KTP. Analisis dilakukan secara kualitatif deskriptif, yaitu dengan menelaah, membandingkan, dan menginterpretasi berbagai sumber untuk memperoleh gambaran mengenai regulasi, proses pelayanan, serta tantangan dalam penyelenggaraan e-KTP. Penelitian ini tidak melakukan pengumpulan data primer di lapangan, sehingga seluruh temuan bersumber dari dokumen dan kajian terdahulu yang relevan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kajian literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi Aplikasi IKD secara umum berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kota Tangerang. Akan tetapi, pada tingkat parsial, masih ditemukan beberapa dimensi kualitas e-service yang belum optimal sehingga belum sepenuhnya mampu meningkatkan kepuasan dan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara digital. Terdapat 7 aspek kualitas pelayanan yang akan dibahas, yaitu: Ease Of Use, Website/App Design, Reliability, System Availability dan Responsiveness, Privacy, Empathy.

Ease Of Uuse

Kemudahan penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan implementasi pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Dalam perspektif teori e-service yang dikemukakan oleh Wolfinbarger dan Gilly (2003), ease of use menunjukkan tingkat kemudahan suatu sistem untuk dipahami dan digunakan oleh pengguna tanpa mengalami kendala teknis. Aplikasi IKD dikembangkan untuk memberikan akses identitas kependudukan secara digital melalui perangkat ponsel pintar, sehingga masyarakat tidak perlu lagi datang secara langsung ke kantor Disdukcapil. Kondisi tersebut sejalan dengan hasil penelitian Putra, Suherman, dan Firdayani (2023) yang menyatakan bahwa penerapan

digitalisasi identitas kependudukan mampu mengurangi waktu dan biaya dalam pelayanan administrasi. Melalui aplikasi IKD, masyarakat Kota Tangerang dapat melakukan proses aktivasi dengan memindai QR Code serta melakukan verifikasi data secara daring. Mekanisme ini secara signifikan mengurangi kebutuhan akan pelayanan tatap muka yang selama ini sering menimbulkan antrean panjang. Dengan demikian, kemudahan penggunaan aplikasi IKD berperan penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan e-KTP.

Meskipun secara konseptual aplikasi IKD dirancang untuk memudahkan pengguna, dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala pada kelompok masyarakat tertentu. Al-Momani dan Mohd Noor (2009) menjelaskan bahwa ease of use tidak hanya ditentukan oleh desain dan fitur sistem, tetapi juga oleh kemampuan pengguna dalam mengoperasikannya. Di Kota Tangerang, masyarakat lanjut usia serta kelompok dengan tingkat literasi digital yang rendah masih memerlukan pendampingan dari petugas Disdukcapil dalam menggunakan aplikasi IKD. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan sistem belum sepenuhnya diiringi dengan kesiapan pengguna. Rusmiati (2017) menegaskan bahwa keberhasilan layanan e-KTP sangat bergantung pada pemahaman masyarakat terhadap alur pelayanan berbasis digital. Oleh karena itu, upaya sosialisasi dan pelatihan penggunaan aplikasi IKD menjadi aspek yang penting untuk memastikan bahwa kemudahan teknologi dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Apabila aspek tersebut tidak diperhatikan, maka potensi kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi IKD tidak akan berfungsi secara optimal dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan e-KTP.

Website / App Design

Desain aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kualitas layanan e-service pada pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Wolfenbarger dan Gilly (2003) menjelaskan bahwa aspek tampilan visual, pengaturan menu, serta kelengkapan informasi dalam sebuah aplikasi berpengaruh besar terhadap persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diterima. Aplikasi IKD dikembangkan dengan antarmuka yang sederhana dan mudah dipahami, serta menyajikan berbagai informasi kependudukan, seperti Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), dan data biometrik secara terintegrasi dalam satu sistem. Pendapat tersebut sejalan dengan Randi (2020) yang menyatakan bahwa desain sistem pelayanan berbasis digital yang baik harus mampu menyampaikan informasi secara singkat, jelas, dan mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini tercermin dalam penggunaan aplikasi IKD yang memungkinkan masyarakat menampilkan identitas kependudukan secara digital melalui satu aplikasi tanpa perlu membawa dokumen fisik. Kondisi ini mendukung terwujudnya pelayanan publik yang lebih praktis dan modern. Dengan desain yang relatif sederhana dan intuitif, aplikasi IKD memiliki potensi untuk meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan e-KTP berbasis digital.

Dalam pelaksanaannya masih ditemukan sejumlah keterbatasan pada desain aplikasi IKD yang dapat memengaruhi kenyamanan pengguna. Sebagian masyarakat mengeluhkan kendala pada proses masuk aplikasi, tampilan QR Code yang tidak selalu dapat terbaca dengan baik, serta terbatasnya informasi panduan penggunaan di dalam aplikasi. Alaan (2016) menegaskan bahwa desain aplikasi yang efektif seharusnya dilengkapi dengan fitur bantuan yang jelas agar pengguna

tidak mengalami kesulitan dalam mengakses layanan. Hasil penelitian Putra et al. (2023) juga menunjukkan bahwa keberhasilan dan efektivitas aplikasi IKD sangat dipengaruhi oleh kualitas tampilan serta kemudahan navigasi sistem. Apabila desain aplikasi tidak cukup ramah pengguna, masyarakat cenderung memilih kembali pelayanan administrasi secara manual. Oleh karena itu, upaya pembaruan desain dan penyempurnaan fitur aplikasi IKD menjadi langkah strategis yang perlu dilakukan oleh Disdukcapil Kota Tangerang. Penyempurnaan tersebut diharapkan dapat memperkuat posisi aplikasi IKD sebagai inovasi utama dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan e-KTP.

Reliability

Reliability dalam implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, aspek reliability memiliki peran yang sangat krusial. Hal ini disebabkan oleh karakteristik pelayanan administrasi kependudukan yang menuntut tingkat ketelitian data yang tinggi serta proses pelayanan yang stabil. Kesalahan data maupun gangguan pada sistem dapat berdampak pada keabsahan identitas penduduk, sehingga keandalan sistem menjadi fondasi utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah.

Dari aspek operasional, reliability aplikasi IKD tercermin pada konsistensi sistem dalam mengelola data kependudukan, mulai dari tahap pendaftaran pengguna, proses verifikasi identitas, hingga integrasi data dengan basis data kependudukan nasional. Sejumlah penelitian sebelumnya di bidang e-government menunjukkan bahwa sistem layanan yang andal mampu meminimalkan kesalahan administrasi sekaligus mempercepat proses pelayanan publik. Temuan tersebut sejalan dengan kajian mengenai pelayanan e-KTP berbasis digital yang menyimpulkan bahwa keandalan sistem informasi berkontribusi signifikan terhadap peningkatan efektivitas dan efisiensi layanan, khususnya pada instansi yang mengelola data dalam skala besar seperti Disdukcapil.

Selain itu, aspek reliability juga berkaitan erat dengan ketepatan waktu dalam penyelenggaraan pelayanan. Aplikasi IKD yang memiliki tingkat keandalan tinggi diharapkan mampu menyelesaikan setiap tahapan layanan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan, tanpa mengalami keterlambatan akibat gangguan teknis maupun kesalahan sistem. Berbagai penelitian mengenai kualitas layanan digital di sektor publik menegaskan bahwa ketidakstabilan sistem dapat menurunkan tingkat kepuasan serta kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, kestabilan proses layanan dalam aplikasi IKD menjadi salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penerapan e-service di Disdukcapil Kota Tangerang.

Lebih lanjut, reliability juga mencakup jaminan terhadap keakuratan dan keamanan data yang dihasilkan oleh sistem. Dalam pelayanan e-KTP, kesalahan data sekecil apa pun berpotensi menimbulkan permasalahan administratif hingga implikasi hukum bagi masyarakat. Sejumlah studi terkait sistem informasi kependudukan menegaskan bahwa keandalan dan akurasi data merupakan indikator utama dalam keberhasilan digitalisasi administrasi publik. Dengan demikian, aplikasi IKD dituntut untuk mampu memastikan bahwa data yang diproses dan ditampilkan bersifat akurat, mutakhir, serta konsisten dengan data resmi yang tersimpan dalam sistem kependudukan nasional.

System Availability dan Responsiveness

Dimensi system availability dan responsiveness merupakan komponen penting dalam menilai kualitas layanan elektronik, khususnya pada pelayanan publik berbasis digital seperti aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Wolfinbarger dan Gilly (2003) menegaskan bahwa kestabilan sistem serta kemampuan layanan digital dalam merespons kebutuhan pengguna secara cepat merupakan indikator utama keberhasilan penerapan e-service. Dalam konteks pelayanan e-KTP melalui aplikasi IKD, ketersediaan sistem yang berjalan secara optimal tanpa gangguan teknis sangat memengaruhi kelancaran administrasi kependudukan, mengingat layanan ini bersifat esensial dan dibutuhkan masyarakat untuk berbagai keperluan administratif.

Aspek system availability dalam penerapan aplikasi IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dapat dilihat dari kemampuan sistem untuk diakses oleh masyarakat secara berkelanjutan tanpa sering mengalami gangguan jaringan maupun kondisi system down. Tingkat ketersediaan sistem yang tinggi mencerminkan kesiapan infrastruktur teknologi informasi serta manajemen sistem yang memadai dari instansi penyelenggara layanan. Sejumlah penelitian di bidang e-government menunjukkan bahwa sistem yang kerap mengalami gangguan akses berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat dan mendorong pengguna kembali memanfaatkan pelayanan secara manual, sehingga tujuan digitalisasi pelayanan publik tidak tercapai secara optimal.

Selain ketersediaan sistem, dimensi responsiveness atau daya tanggap sistem juga menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas layanan aplikasi IKD. Responsiveness berkaitan dengan kecepatan sistem dalam memproses permintaan pengguna, menampilkan informasi, serta memberikan notifikasi atau umpan balik pada setiap tahapan pelayanan. Dalam pelayanan e-KTP, kecepatan respons aplikasi IKD berpengaruh langsung terhadap persepsi masyarakat mengenai efisiensi layanan, khususnya pada proses verifikasi data dan pembaruan informasi kependudukan. Berbagai studi mengenai layanan administrasi berbasis digital menunjukkan bahwa sistem yang responsif cenderung meningkatkan tingkat kepuasan serta kepercayaan pengguna.

Lebih lanjut, dimensi system availability dan responsiveness tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia serta dukungan teknis dari Disdukcapil sebagai penyelenggara layanan. Meskipun sistem digital telah tersedia, kualitas layanan akan dinilai rendah apabila tidak disertai dengan penanganan gangguan dan keluhan pengguna secara cepat dan tepat. Sejumlah kajian di bidang pelayanan publik berbasis digital menegaskan bahwa respons aktif dari pengelola sistem terhadap permasalahan teknis merupakan faktor pendukung penting dalam menjaga kinerja layanan secara keseluruhan, terutama pada layanan publik yang berkaitan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Privacy

Dalam pelayanan publik berbasis digital, aspek privasi merupakan komponen yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan perlindungan hak warga negara atas data dan informasi pribadi. Wolfinbarger dan Gilly (2003) menempatkan privasi sebagai salah satu dimensi utama dalam kualitas layanan elektronik, yang menentukan tingkat rasa aman pengguna dalam berinteraksi dengan suatu sistem. Dalam penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital

(IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, perlindungan privasi memiliki peran strategis mengingat layanan e-KTP mengelola data kependudukan yang bersifat sensitif serta memiliki implikasi hukum. Oleh karena itu, lemahnya sistem pengamanan data berpotensi menurunkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Penerapan perlindungan privasi yang memadai dalam aplikasi IKD juga berkontribusi terhadap peningkatan kenyamanan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Berbagai penelitian di bidang e-government menunjukkan bahwa tingkat kenyamanan pengguna tidak hanya ditentukan oleh kemudahan penggunaan sistem, tetapi juga oleh keyakinan bahwa data pribadi mereka terlindungi dan tidak disalahgunakan. Dalam konteks tersebut, keberadaan sistem keamanan data pada aplikasi IKD menjadi faktor penting dalam mendorong masyarakat untuk lebih percaya dan bersedia memanfaatkan layanan e-KTP berbasis digital dibandingkan dengan pelayanan konvensional.

Selain menciptakan rasa aman bagi pengguna, perlindungan privasi turut memengaruhi citra serta kredibilitas Disdukcapil sebagai penyelenggara pelayanan publik. Wolfenbarger dan Gilly (2003) menjelaskan bahwa kualitas perlindungan data mencerminkan tingkat profesionalisme penyedia layanan elektronik. Apabila masyarakat menilai bahwa aplikasi IKD mampu menjaga kerahasiaan data kependudukan secara konsisten, maka persepsi positif terhadap kinerja Disdukcapil Kota Tangerang akan semakin meningkat. Sebaliknya, kekhawatiran terhadap keamanan data dapat menimbulkan ketidakpercayaan yang berdampak pada rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan digital.

Dari perspektif kebijakan, aspek privasi dalam aplikasi IKD juga menjadi indikator kesiapan pemerintah daerah dalam melaksanakan transformasi digital secara bertanggung jawab. Sejumlah kajian mengenai administrasi kependudukan berbasis elektronik menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya diukur dari kecepatan dan efisiensi layanan, tetapi juga dari kemampuan pemerintah dalam melindungi data pribadi warganya. Dengan demikian, penguatan perlindungan privasi dalam aplikasi IKD merupakan langkah strategis untuk memastikan bahwa inovasi pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kota Tangerang berjalan sejalan dengan prinsip perlindungan hak-hak masyarakat.

Empati

Empati dalam pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kota Tangerang tercermin melalui upaya pemberian pendampingan dan perhatian kepada masyarakat yang mengalami keterbatasan dalam mengakses layanan digital. Wolfenbarger dan Gilly (2003) menegaskan bahwa dimensi empati dalam e-service quality tercermin dari kemampuan penyedia layanan dalam memahami kebutuhan individu pengguna serta menyediakan bantuan yang memadai ketika pengguna menghadapi kendala.

Berdasarkan hasil kajian literatur, masih terdapat kelompok masyarakat, seperti lansia dan warga dengan tingkat literasi digital rendah, yang membutuhkan bantuan langsung dari petugas dalam proses aktivasi dan penggunaan aplikasi IKD. Kondisi ini menunjukkan bahwa empati tidak hanya diwujudkan melalui keberadaan sistem digital, tetapi juga melalui sikap responsif aparatur dalam memberikan penjelasan, bimbingan, dan pelayanan yang bersifat personal. Pendekatan pelayanan yang humanis tersebut sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang menempatkan masyarakat sebagai subjek layanan, sehingga empati

berperan penting dalam meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, dan penerimaan masyarakat terhadap pelayanan e-KTP berbasis digital .

KESIMPULAN

1. Secara garis besar, penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kantor Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Tangerang telah membawa pengaruh baik dalam meningkatkan mutu layanan e-KTP, khususnya dalam hal kemudahan akses dan kecepatan pelayanan.
2. Penerapan IKD memiliki kemampuan untuk mendukung perubahan layanan administrasi kependudukan dari metode lama menjadi sistem digital, yang pada akhirnya mengurangi keperluan masyarakat terhadap dokumen berbentuk fisik dan datang langsung ke tempat pelayanan.
3. Namun demikian, masih ada sejumlah hambatan dalam pemakaian IKD, terutama dalam hal kemudahan penggunaan, ketersediaan sistem, dan desain situs web/aplikasi, yang ditunjukkan dengan minimnya pengetahuan digital masyarakat, masalah teknis pada sistem, serta kurangnya pemahaman pengguna tentang tahapan layanan digital.
4. Keberhasilan penggunaan IKD tidak hanya bergantung pada kemajuan teknologi, tetapi juga pada kesiapan tenaga kerja, keandalan sistem, serta efektivitas penyebaran informasi dan bantuan kepada masyarakat.

SARAN

1. Untuk menjamin keamanan serta kehandalan data tentang kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang sebaiknya mengoptimalkan kestabilan juga mutu sistem IKD, dan melakukan inovasi pada tampilan aplikasi agar makin mudah dipakai.
2. Pemerintah daerah wajib memperluas kegiatan penyebaran informasi serta pelatihan digital secara berkelanjutan kepada semua warga, terutama bagi kelompok usia tua juga warga yang pemahaman teknologi digitalnya masih kurang.
3. Masyarakat diharapkan untuk lebih sering memakai fasilitas IKD serta meningkatkan kompetensi dalam menggunakan teknologi digital sebagai wujud kontribusi terhadap perkembangan pelayanan publik yang lebih modern.
4. Studi berikutnya direkomendasikan untuk mengumpulkan data langsung lewat metode survei atau diskusi, dengan tujuan mendapatkan tinjauan nyata mengenai level kepuasan dan pendapat masyarakat tentang nilai pelayanan IKD.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, G. & Kotler, P. (2019) Marketing. An Introduction. 9th ed. Prentice Hall
- Dewi, Raden Roro Vemmi Kesuma, ve at.all. 2021. —Pengembangan Wirausaha Makanan Tradisional Berbahan Baku Ubi Jalar Sebagai Dampak Dari Peningkatan Permintaan Dunia Wisata di Desa Bandorasa Kab. Kuningan. Jurnal Ilmiah Feasible (JIF) 3(1): 42
- Gerry Armstrong, ve at.all. 2019. Prinsip-Prinsip Pemasaran. Philip Kot. Jakarta: Indeks Jakarta.
- Ghozali. 2018. Aplikasi analisis multivariate dengan program spss 19. Edisi 5. Jakarta: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Hashem, T. N. (2015). The impact of quality of services in the car rental companies on customer satisfaction. *Journal of International Scientific Publications*, 9(1), 494-502.
- Irma, Ade, ve at.all. 2020. —Pengaruh Tangible dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotell. *Jurnal Niagawan* Vol9(No 3): 164–71.
- Kotler, P.and Keller,K.L(2016), *Marketing Management*, Prentice-hall,12th Edition
- Kotler, Philip 2016. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Keduabelas. ed. dkk Adi Maulana. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Maulana, F. R. F (2019) *Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Distribusi Pupuk Berbasis Web (Studi Kasus : PT.Petrokopindo Cipta Selaras) Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*
- Muiz, M., Rachma, N., & Slamet, A. R. (2019). Pengaruh Sales Promotion dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pembelian Ulang di Mediasi Variabel Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen GrabBike Online di Kota Malang). *Jurnal Ilmiah Riset Manajemen*, 8(10).
- Muhtadi, M. F., Rahmawati, E., & Utomo, S. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Nasabah Tabungan Mudharabah Al Barakah Di Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin). *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 9(2), 14–25.
- Murdianto, Yoga, ve et.al. 2019. —Analisis Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus Go-Jek Kota Malang)l. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* Vol. 3, No: 10.
- Purwasih, R., Yuliana, Y., & Suyuthie, H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kafe Batavia Padang. *E-Journal Home Economic and Tourism*, 16(1). Puspitasari, A. N., & Ferdinand, A. T . (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Mendorong Minat Beli Ulang (Studi pada Pengguna Nokia di Semarang) http://eprints.undip.ac.id/29487/1/ANALISIS_PENGARUH_KUALITAS_PRODUK_DAN_KUALITAS_PELAYANAN.pdf 182 *JRMB* Volume 4, No 1, Februari 2019: 175 - 182 Rahmadani, F., Suardana, I. M., & Samudra, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Produk, Harga dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada UD. Eva Group Mataram. *Valid Jurnal Ilmiah*, 16(1), 123-135.
- Silvia, Deby, ve at.all. 2022. —Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Daya Beli Masyarakat di Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Bharanomics*, Universitas Bhayangkara Surabaya Vol 3, No: 12.
- Siswanto, M. Vicky Hadi, Surianto, Moh. Agung Labor Service Providers, Penyedia Jasa, and Tenaga Kerja. 2022. “Analisis Kualitas Layanan Pada Penyedia Jasa Tenaga Kerja Pt Varia Usaha Fabrikasi.” 10(1).
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (27th Ed.). Bandung: Alfabeta.



- Sulistyawati, Ni Made Arie, ve at.all. 2019. — —Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan restoran indus Ubud Gianyarll. E-Jurnal Manajemen Unud 4: 15.
- Sulistyawati, Wiwik. 2018. Kualitas Layanan:Teori dan Aplikasinya. Pertama. ed. Septi Budi Sartika. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. and Gremler, D. D. (2006), Services Marketing, 4th Edition, McGraw Hill

