

Analisis Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto

Analysis of the Quality of Digital Population Identity (IKD) Services at the Department of Population and Civil Registration of Mojokerto City

Ilham Ramdhani¹, Trena Aktiva Oktariyanda², Meirinawati³, Eva Hany Fanida⁴

^{1,2,3,4} Program Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Negeri Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received 20 December, 2025

Revised 29 December 2025

Accepted 15 January 2026

Available online 17 January 2026

Kata Kunci:

Identitas Kependudukan Digital, kualitas pelayanan, pelayanan publik digital, Dispendukcapil Kota Mojokerto

Keywords:

Digital Population Identity, service quality, digital public services, Department of Population and Civil Registration of Mojokerto City



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian penting dari pelayanan publik yang bertujuan memenuhi hak dasar masyarakat. Sebagai upaya modernisasi pelayanan berbasis digital, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Namun, pelaksanaan IKD di Dispendukcapil Kota Mojokerto masih menghadapi berbagai kendala teknis dan pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan IKD di Dispendukcapil Kota Mojokerto menggunakan tujuh indikator kualitas pelayanan digital menurut (Aljukhadar et al., 2022), yakni interaktivitas dan personalisasi, kualitas informasi, kualitas bantuan, kemudahan penggunaan, fungsi situs web, privasi dan keamanan, serta estetika. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan IKD di Dispendukcapil Kota Mojokerto belum sepenuhnya optimal, terutama pada aspek interaktivitas, kualitas informasi dan bantuan, kemudahan penggunaan, stabilitas sistem, pemahaman privasi dan keamanan data, serta tampilan aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sistem aplikasi, peningkatan kualitas informasi dan bantuan digital, serta pengembangan desain aplikasi yang lebih ramah pengguna guna meningkatkan kualitas pelayanan IKD ke depan.

ABSTRACT

Population administration services are an essential part of public services in fulfilling citizens' basic rights. As an effort to modernize digital-based services, the Directorate General of Population and Civil Registration introduced the Digital Population Identity (IKD) service. However, the implementation of IKD at the Department of Population and Civil Registration of Mojokerto City still faces various technical and service-related challenges. This study aims to describe the quality of IKD services using seven digital service quality indicators proposed by (Aljukhadar et al., 2022). This research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation, and analyzed using the Miles and Huberman model. The findings indicate that the quality of IKD services has not yet been fully optimized, particularly in terms of interactivity, information and assistance quality, ease of use, system stability, public understanding of data privacy and security, and application interface design. Therefore, strengthening the application system, improving digital information and assistance, and developing a more user-friendly application design are recommended to enhance the quality of IKD services in the future.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan keseluruhan bentuk layanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan kepentingan umum masyarakat. Cakupan pelayanan ini sangat luas, mencakup berbagai sektor seperti kesehatan, pendidikan, transportasi, perizinan, dan sebagainya (Bandu, 2024). Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik harus mampu menjawab kebutuhan masyarakat yang semakin beragam dan kompleks. Oleh

*Corresponding Author

Email: ilham.22134@mhs.unesa.ac.id, trendaoktariyanda@unesa.ac.id, meirinawati@unesa.ac.id, evafanida@unesa.ac.id

karena itu, kualitas, kecepatan, dan kemudahan akses menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu pelayanan publik. Kerangka hukum yang jelas juga diperlukan untuk memastikan standar dan kualitas pelayanan publik menjadi terarah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 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 administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada era saat ini pelayanan publik memiliki peran strategi yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas, efektivitas, dan akuntabilitas layanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Menurut (Azman, 2021), Strategi untuk memperbaiki pelayanan publik dapat dilakukan melalui empat fokus utama, yaitu membangun budaya pelayanan prima, meninjau ulang dan meningkatkan standar pelayanan, memperbaiki fasilitas penunjang, serta mengevaluasi kepuasan penerima layanan sebagai umpan balik berkelanjutan.

Salah satu upaya pemerintah dalam merespons berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menerapkan langkah-langkah yang bersifat adaptif. Pemerintah dituntut untuk mampu mengikuti perkembangan teknologi yang terus berubah sesuai zaman. Oleh karena itu, penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi salah satu strategi utama dalam mendukung transformasi digital di sektor pelayanan publik. Berdasarkan (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), 2018), SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. Tujuan utama SPBE adalah membentuk tata kelola pemerintahan yang dicirikan oleh aspek kebersihan, keefektifan, transparansi, dan akuntabilitas.

Penerapan SPBE mendorong lahirnya berbagai inovasi layanan digital di instansi pemerintahan. Melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), prinsip-prinsip SPBE mulai diterapkan secara luas oleh kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah. Hal ini juga mencakup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di seluruh Indonesia. Salah satu bentuk transformasi digital di sektor administrasi kependudukan adalah implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Menurut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kotamobagu, IKD didefinisikan sebagai informasi elektronik yang berperan merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan. Informasi ini disajikan melalui aplikasi digital pada gawai, berfungsi menampilkan data pribadi sebagai identitas sah dari pemiliknya.

Dasar hukum penyelenggaraan IKD diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Pada Pasal 13 ayat (1) disebutkan bahwa KTP-el dapat berbentuk fisik dan/atau digital. Selanjutnya pada ayat (2), KTP-el digital sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dimuat dalam IKD yang merepresentasikan penduduk dalam aplikasi digital yang melekat pada seseorang, serta memastikan bahwa identitas tersebut sesuai dengan orang yang bersangkutan. Dengan adanya regulasi tersebut, implementasi IKD mulai dijalankan di berbagai daerah, termasuk di Kota Mojokerto.

Di Kota Mojokerto, penerapan IKD telah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) sebagai upaya mendigitalisasi pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan Informasi dari petugas operator IKD, Ibu Ratna Wulandari, S.Kom., Pelayanan aktivasi IKD di Dispendukcapil Kota Mojokerto mulai dilaksanakan pada akhir tahun 2022. Adapun target aktivasi IKD secara nasional ditetapkan sebesar 30% dari total penduduk yang telah melakukan perekaman KTP-el. Oleh karena itu untuk mencapai target aktivasi IKD nasional, Ditjen Dukcapil bersama seluruh dinas Dukcapil di daerah (provinsi, kabupaten/kota) akan segera meluncurkan program percepatan (*crash programme*) berskala nasional (Intan, 2024). Berdasarkan data dari PDAK Ditjen Dukcapil yang dikutip oleh (Purmadani, 2024), per 26 Februari 2024, pengguna aktif IKD telah mencapai 8.209.727 jiwa dari 514 kabupaten/kota di seluruh Indonesia. Di tingkat Provinsi, Jawa Timur mencatat angka aktivasi tertinggi yaitu sebanyak 1.407.172 jiwa, mengungguli DKI Jakarta yang berada di angka 1.401.289 jiwa.

Meskipun capaian aktivasi IKD di tingkat nasional dan provinsi menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan, kondisi ini tidak secara otomatis tercermin di seluruh daerah, termasuk Kota Mojokerto. Jawa Timur sebagai provinsi dengan jumlah aktivasi IKD tertinggi secara nasional dengan sebanyak 1.407.172 jiwa, seharusnya menjadi indikator bahwa kabupaten/kota di dalamnya memiliki tingkat kesiapan yang baik dalam mendukung program digitalisasi kependudukan. Namun demikian, capaian Kota Mojokerto justru masih berada jauh di bawah rata-rata provinsi, padahal karakteristik wilayahnya relatif kecil, kepadatan penduduk lebih mudah dijangkau, dan memiliki infrastruktur pelayanan publik yang sudah cukup lengkap. Ketidakesesuaian antara tingginya capaian provinsi dan rendahnya realisasi di Kota Mojokerto menunjukkan adanya persoalan spesifik di tingkat kota yang belum teridentifikasi secara menyeluruh.

Sebagai perbandingan dengan capaian tingkat provinsi tersebut, situasi di Kota Mojokerto menunjukkan dinamika yang berbeda. Meskipun Jawa Timur mencatat angka aktivasi IKD tertinggi secara nasional, capaian tersebut tidak sepenuhnya tercermin di tingkat kota/kabupaten, terutama di Kota Mojokerto. Kondisi ini menimbulkan indikasi bahwa keberhasilan di tingkat provinsi tidak otomatis menjamin keberhasilan yang sama pada setiap daerah di bawahnya, sehingga diperlukan analisis lebih mendalam untuk memahami faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya disparitas tersebut. Dalam konteks ini, Kota Mojokerto menjadi contoh menarik karena meskipun memiliki ukuran wilayah yang kecil, kepadatan penduduk yang relatif rendah, serta infrastruktur pelayanan publik yang memadai, tingkat realisasi IKD justru masih tertinggal.

Dalam rangka mendukung program nasional percepatan aktivasi IKD, Dispendukcapil Kota Mojokerto menargetkan aktivasi IKD sebesar 30% dari warga yang telah rekam e-KTP, yakni sekitar 32.433 jiwa. Namun, berdasarkan informasi data capaian IKD dari Dispendukcapil Kota Mojokerto per bulan November 2025, cakupan aktivasi IKD di Kota Mojokerto baru mencapai 17.082 jiwa dengan rata-rata sekitar 15,8% dari total warga wajib KTP atau sekitar 52,67% dari target, angka ini masih sangat jauh berada di bawah target yang dipatok sebesar 30%. Artinya, masih terdapat gap sekitar 15.351 jiwa yang perlu dikejar agar target dapat tercapai.

Tabel 1 Capaian Aktivasi IKD Per November 2025

No	Keterangan	Jumlah
1	Total Penduduk Kota Mojokerto	142.413 jiwa
2	Penduduk Usia 17+ (Wajib KTP)	108.111 jiwa
3	Target Aktivasi IKD (30% dari 108.111)	32.433 jiwa
4	Total Realisasi Aktivasi IKD (per November 2025)	17.082 jiwa
5	Selisih Belum Aktivasi	15.351 jiwa
6	Persentase Realisasi Aktivasi (dari target 30%)	15,80%

Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa masih terdapat selisih yang cukup besar, sekitar 15.351 jiwa yang belum melakukan aktivasi IKD. Kondisi ini menjadi semakin menarik ketika dibandingkan dengan capaian tata kelola pemerintahan digital Kota Mojokerto yang justru tergolong sangat baik. Meskipun implementasi SPBE terus didorong secara nasional, tingkat keberhasilan program digitalisasi pelayanan publik pada setiap daerah menunjukkan hasil yang bervariasi. Berdasarkan data Kementerian PANRB melalui portal Satu Data Indonesia, capaian indeks SPBE Kota Mojokerto tahun 2024 berada pada angka 4,32 yang termasuk kategori sangat baik. Selain itu, Kota Mojokerto juga memperoleh nilai A untuk Indeks Reformasi Birokrasi (RB), nilai BB untuk Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP), serta untuk Indeks Pelayanan Publik (IPP) mendapatkan nilai 4,19 (PANRB, 2024).

Kombinasi capaian tersebut menunjukkan bahwa secara kelembagaan Kota Mojokerto telah memiliki fondasi tata kelola pemerintahan yang kuat, adaptif, dan siap

mengimplementasikan transformasi digital secara optimal. Namun demikian, tingginya capaian tersebut tidak sepenuhnya linear dengan realisasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang masih berada di angka sekitar 15% dari target nasional 30%. Ketidaksesuaian ini menimbulkan pertanyaan mengenai faktor-faktor apa saja yang menyebabkan implementasi layanan digital di sektor administrasi kependudukan tidak berjalan seiring dengan capaian indikator tata kelola pemerintahan digital lainnya.

Hal ini dikarenakan masih banyak terdapat hambatan yang dialami dispendukcapil Kota Mojokerto dalam melakukan pelayanan IKD ini. Kondisi ini sekaligus memperlihatkan adanya ketimpangan implementasi antara tingginya capaian indeks SPBE dan rendahnya realisasi penggunaan layanan digital di masyarakat. Seharusnya, daerah dengan nilai SPBE sangat baik memiliki kemajuan signifikan dalam pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat. Namun kenyataannya, kesiapan organisasi, regulasi, dan perangkat teknologi belum sepenuhnya diikuti dengan keberhasilan implementasi di lapangan. Ini mengindikasikan adanya persoalan pada aspek pemanfaatan, seperti literasi digital masyarakat, faktor teknis aplikasi, efektivitas sosialisasi, serta kapasitas pendampingan petugas.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (IKD), termasuk berbagai faktor penghambat yang memengaruhi proses implementasinya serta upaya perbaikan yang dilakukan oleh pihak terkait. Dengan pemahaman tersebut, diharapkan penelitian ini dapat menjadi dasar bagi peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan. Berdasarkan berbagai permasalahan dan kendala yang ditemukan dalam pelayanan administrasi IKD di Dispendukcapil Kota Mojokerto, peneliti tertarik untuk mengkaji tentang tingkat kualitas pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dispendukcapil Kota Mojokerto.

METODE PENELITIAN

Penelitian terkait analisis kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dispendukcapil Kota Mojokerto ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang menurut (Sugiyono, 2023), penelitian deskriptif kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme.

Subjek penelitian pada penelitian ini ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* yang menurut (Sugiyono, 2023), *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel yang dilakukan berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Misalnya, untuk penelitian mengenai kualitas makanan, sampel sumber datanya adalah individu yang ahli di bidang makanan; atau untuk penelitian kondisi politik daerah, sampelnya adalah pakar politik.

Sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini terbagi menjadi 2 jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Mengutip dari buku Metode Penelitian Bisnis oleh Nur Achmad Budi Yulianto dkk (Yulianto et al., 2018), data primer merujuk pada informasi yang dihimpun secara spesifik dengan tujuan memenuhi keperluan penelitian yang sedang dilakukan saat ini. Data primer diperoleh dari sumber pertama, baik dari individu atau perseorangan melalui survei lapangan, tidak melalui media perantara. Perolehan data dilakukan menggunakan semua metode pengumpulan data seperti melakukan wawancara atau observasi yang biasa dilakukan peneliti. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang pengalaman dan persepsi terkait dengan Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dispendukcapil Kota Mojokerto.

2. Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2023), data sekunder merupakan sumber yang tidak secara langsung memberikan data kepada peneliti atau pengumpul data. Data dari sumber ini diperoleh melalui perantara, misalnya melalui pihak lain atau melalui dokumen yang sudah tersedia. Data sekunder diolah atau diedit sebelum digunakan yang berasal dari data yang dikumpulkan oleh organisasi atau individu, seperti data sensus

yang dikumpulkan oleh pemerintah. Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber, termasuk dokumen-dokumen terkait dengan penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dispendukcapil Kota Mojokerto, seperti laporan kegiatan, dokumen, dan data terkait penggunaan IKD. Selain itu, penelitian ini juga mengacu pada literatur dan penelitian terkait tentang efek teknologi dalam administrasi publik dan layanan kependudukan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi, yang digunakan untuk memperoleh data secara mendalam mengenai penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Ketiga teknik tersebut dipilih karena saling melengkapi dalam menggali data primer dan sekunder.

1. Wawancara

Menurut Nazir dalam (Afra, 2023), wawancara merupakan metode pengumpulan data untuk penelitian yang dilakukan melalui proses komunikasi secara langsung dan tatap muka antara pewawancara (penanya) dan subjek, sering kali dibantu dengan alat yang disebut interview guide atau panduan wawancara.

2. Observasi

Menurut (Basrowi & Suwandi, 2008) dalam buku Memahami Penelitian Kualitatif, observasi merupakan prosedur pengumpulan data yang melibatkan pencatatan perilaku secara sistematis, di mana peneliti secara langsung menyaksikan dan mengamati tingkah laku individu atau kelompok yang sedang diteliti.

3. Dokumentasi

Menurut (Sugiyono, 2017), dokumentasi berfungsi untuk memperoleh berbagai keterangan pendukung penelitian yang tersedia dalam bentuk tidak langsung, misalnya berupa buku, arsip, dokumen, data angka, dan gambar. Dengan dokumentasi, peneliti menggunakan sumber yang ada untuk mendukung hipotesis, dan juga untuk mendapatkan pemahaman tentang subjek penelitian tanpa perlu melakukan pengumpulan data secara langsung seperti wawancara & observasi.

Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah deskriptif kualitatif menggunakan analisa data menurut (Miles & Huberman, 1992) yang terdiri dari empat alur kegiatan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan awal yang bertujuan untuk memperoleh informasi dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi, dokumen, catatan lapangan, dan lain-lain. Proses ini sangat penting untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan akurat, relevan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

2. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, fokus pada hal-hal penting, serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam pengumpulan data berikutnya.

3. Penyajian data

Menyajikan data secara sederhana dalam bentuk kata-kata dapat dilakukan dengan membentuk bagan, grafik, dan sejenisnya. Melalui penyajian data, maka data akan lebih terorganisir dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga semakin mudah dipahami.

4. Kesimpulan atau verifikasi

Pada tahap ini, kesimpulan awal yang masih bersifat sementara akan berubah menjadi kesimpulan yang pasti dan kredibel setelah dilakukan pengecekan oleh peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Kualitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto

Pelaksanaan pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto sejak mulai diterapkan pada akhir tahun 2022 hingga saat ini menunjukkan adanya berbagai permasalahan dalam proses implementasinya. Meskipun program IKD dirancang sebagai inovasi pelayanan berbasis digital untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses dokumen kependudukan, dalam praktiknya masih dijumpai sejumlah kendala yang memengaruhi capaian aktivasi IKD. Berdasarkan data per November 2025, jumlah penduduk yang telah melakukan aktivasi IKD di Kota Mojokerto tercatat sebanyak 17.082 jiwa, sementara target aktivasi sebesar 30% dari total penduduk adalah 32.433 jiwa. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan (*gap*) yang cukup signifikan antara target nasional dan realisasi yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kota Mojokerto, meskipun program ini telah berjalan kurang lebih selama tiga tahun.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dispendukcapil Kota Mojokerto, penelitian ini menggunakan tujuh indikator kualitas layanan yang dikembangkan oleh Aljukhadar, Belisle, Dantas, Sénécal, dan Titah (2022) dalam jurnal *Electronic Commerce Research and Applications* dengan judul "*Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government Service Quality (EGSQUAL) scale*". Ketujuh indikator tersebut meliputi interaktivitas dan personalisasi, kualitas informasi, kualitas bantuan, kemudahan penggunaan, fungsi situs web, privasi dan keamanan, serta estetika. Indikator-indikator ini digunakan sebagai kerangka analisis untuk menggambarkan dan menilai kualitas pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dispendukcapil Kota Mojokerto berdasarkan hasil observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan beberapa informan yang dituju.

1. Interaktivitas dan Personalisasi

Berdasarkan kerangka teori kualitas layanan digital (Aljukhadar et al., 2022), interaktivitas dan personalisasi tercermin dari kemampuan layanan menyediakan komunikasi dua arah yang responsif serta menyesuaikan pendekatan layanan dengan kebutuhan individu pengguna. Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun saluran komunikasi dan pendampingan telah disediakan, kualitas interaksi dan personalisasi layanan yang dirasakan masyarakat belum sepenuhnya merata pada setiap tahapan pelayanan IKD.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dispendukcapil Kota Mojokerto telah mengupayakan interaktivitas layanan melalui berbagai saluran, seperti sosialisasi langsung, media sosial, dan pendampingan di loket pelayanan. Namun, interaksi yang terjadi masih sangat bergantung pada kehadiran petugas di lapangan. Ketika jumlah petugas terbatas atau petugas IKD tidak berada di loket, respons pelayanan menjadi lebih lambat sehingga interaksi dengan masyarakat tidak berjalan optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa interaktivitas layanan belum sepenuhnya terintegrasi dalam sistem dan masih dipengaruhi oleh faktor ketersediaan petugas. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Mensah et al., 2020) yang menyatakan bahwa interaktivitas dalam layanan *e-government* cenderung melemah apabila sistem digital belum didukung oleh mekanisme respons yang konsisten, sehingga ketergantungan pada interaksi tatap muka dapat memengaruhi persepsi kualitas layanan kepada masyarakat.

Dari sisi personalisasi, pelayanan IKD di Dispendukcapil Kota Mojokerto telah menunjukkan upaya penyesuaian melalui pendampingan langsung kepada masyarakat yang mengalami kendala teknis, seperti membantu instalasi aplikasi, pendaftaran akun, dan pemberian penjelasan terkait manfaat IKD. Namun, bentuk personalisasi tersebut belum terstandar dan masih bergantung pada inisiatif petugas. Kondisi ini sejalan dengan perspektif *user-centered e-government* yang dikemukakan oleh (Alshibly & Chiong, 2020), bahwa personalisasi layanan digital tidak hanya bergantung pada pendampingan manual, tetapi perlu didukung oleh desain sistem dan proses yang secara eksplisit mengakomodasi perbedaan kemampuan pengguna.

Secara keseluruhan, interaktivitas dan personalisasi dalam pelayanan IKD di Dispendukcapil Kota Mojokerto sebagian telah terpenuhi. Interaksi dan pendampingan

memang tersedia, tetapi belum terdistribusi secara merata dan belum sepenuhnya terintegrasi dalam sistem pelayanan IKD. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa keberhasilan layanan digital pemerintah tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi, tetapi juga oleh kemampuan institusi dalam membangun mekanisme interaksi dan personalisasi yang konsisten dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2. Kualitas Informasi

Berdasarkan kerangka teori kualitas layanan digital (Aljukhadar et al., 2022), kualitas informasi tercermin dari kemampuan sistem dan institusi penyelenggara layanan dalam menyediakan informasi yang relevan, mudah dipahami, konsisten, serta disampaikan melalui media yang sesuai dengan karakteristik pengguna. Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun informasi mengenai IKD telah disediakan, kualitas informasi yang diterima masyarakat belum sepenuhnya dipahami secara merata.

Dispendukcapil Kota Mojokerto telah berupaya menyediakan informasi terkait IKD melalui berbagai sarana, seperti sosialisasi langsung, media sosial, serta penjelasan langsung oleh petugas di loket pelayanan IKD. Informasi yang disampaikan mencakup prosedur aktivasi, manfaat IKD, serta persyaratan penggunaan aplikasi. Namun demikian, pemahaman masyarakat terhadap informasi tersebut masih terbatas. Hal ini terlihat dari masih adanya masyarakat yang belum memahami secara utuh alur aktivasi IKD, fungsi aplikasi, serta perbedaan antara IKD dengan KTP fisik. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas informasi belum sepenuhnya tercapai dari sisi kejelasan dan kemudahan pemahaman bagi masyarakat yang hendak melakukan pelayanan IKD, meskipun informasi secara formal telah disampaikan oleh penyelenggara layanan.

Dalam praktiknya, kualitas informasi pelayanan IKD juga dipengaruhi oleh keterbatasan literasi digital masyarakat serta variasi latar belakang pendidikan dan usia pengguna layanan IKD. Informasi yang disampaikan secara tekstual dan minim panduan visual cenderung sulit dipahami oleh sebagian masyarakat, khususnya pengguna lanjut usia atau masyarakat yang baru pertama kali menggunakan layanan digital pemerintah. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas informasi tidak hanya menuntut keakuratan isi yang ada, tetapi juga inovasi dalam cara penyampaian informasi agar lebih inklusif dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Secara keseluruhan, kualitas informasi dalam pelayanan IKD di Dispendukcapil Kota Mojokerto telah tersedia dan disampaikan melalui berbagai media, namun belum sepenuhnya efektif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat secara menyeluruh. Informasi yang ada masih memerlukan penyederhanaan, penyesuaian bahasa, serta penguatan media penyampaian agar dapat menjangkau masyarakat dengan tingkat literasi digital yang beragam. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan layanan digital pemerintah tidak hanya ditentukan oleh keberadaan informasi yang ada, tetapi juga oleh kemampuan institusi dalam mengelola dan menyajikan informasi yang benar-benar dapat dipahami dan dimanfaatkan oleh semua lapisan masyarakat.

3. Kualitas Bantuan

Kualitas bantuan tercermin dari sejauh mana layanan mampu menyediakan dukungan yang efektif, mudah diakses, dan membantu pengguna menyelesaikan masalah selama proses penggunaan layanan digital. Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun bantuan telah tersedia, kualitas dan konsistensinya belum sepenuhnya optimal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dispendukcapil Kota Mojokerto telah menyediakan bantuan pelayanan IKD melalui pendampingan langsung di loket, khususnya bagi masyarakat yang mengalami kendala saat proses aktivasi, seperti instalasi aplikasi, pengiriman kode OTP, dan verifikasi biometrik. Bantuan ini menjadi aspek krusial mengingat banyak masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi layanan publik berbasis digital. Namun demikian, kualitas bantuan yang diberikan masih sangat bergantung pada ketersediaan dan kapasitas petugas di lapangan. Ketika jumlah pemohon meningkat atau petugas IKD terbatas, proses pendampingan menjadi lebih lama dan tidak merata. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Mensah et al., 2020) yang menyatakan bahwa kualitas bantuan dalam layanan *e-government*

cenderung menurun ketika dukungan pengguna belum terintegrasi secara sistemik dan masih bertumpu pada interaksi manual.

Kualitas bantuan dalam konteks pelayanan IKD di Dispendukcapil Kota Mojokerto secara umum telah berjalan dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, khususnya dalam membantu proses aktivasi dan penyelesaian kendala teknis. Namun, kualitas bantuan tersebut masih bersifat situasional dan belum terintegrasi secara menyeluruh dalam desain layanan digital. Ketergantungan yang tinggi pada bantuan langsung petugas menunjukkan bahwa sistem IKD belum sepenuhnya mampu memfasilitasi kebutuhan pengguna secara mandiri, terutama bagi kelompok masyarakat dengan literasi digital rendah.

Secara keseluruhan, kualitas bantuan dalam pelayanan IKD di Dispendukcapil Kota Mojokerto telah tersedia dan berfungsi sebagai penopang utama keberlangsungan layanan digital. Akan tetapi, kualitas bantuan tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih bergantung pada kapasitas petugas dan belum didukung oleh mekanisme bantuan berbasis sistem. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas bantuan tidak hanya membutuhkan peningkatan kompetensi petugas, tetapi juga penguatan desain layanan digital yang menyediakan dukungan teknis yang konsisten, mudah diakses, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

4. Kemudahan Penggunaan

Berdasarkan kerangka teori kualitas layanan digital yang dikemukakan oleh (Aljukhadar et al., 2022), kemudahan penggunaan tercermin dari kesederhanaan antarmuka, kejelasan alur layanan, serta kemampuan sistem untuk digunakan secara intuitif oleh pengguna. Namun demikian, temuan penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan dalam pelayanan IKD di Dispendukcapil Kota Mojokerto belum sepenuhnya dirasakan secara merata oleh seluruh kelompok masyarakat.

Aplikasi IKD relatif mudah diunduh melalui Play Store dan secara umum dirancang untuk dapat digunakan oleh masyarakat. Petugas dan pihak Dispendukcapil menilai bahwa fitur-fitur utama aplikasi IKD tidak terlalu kompleks dan dapat dipelajari dalam waktu singkat. Namun, dalam praktiknya, kemudahan penggunaan tersebut seringkali terkendala oleh faktor teknis, seperti keterbatasan kompatibilitas perangkat, performa ponsel masyarakat yang rendah, serta gangguan jaringan internet. Kondisi ini menyebabkan proses aktivasi IKD tidak selalu berjalan lancar dan justru menimbulkan kesan bahwa layanan digital tersebut sulit digunakan.

Selain faktor teknis, kemudahan penggunaan juga dipengaruhi oleh kejelasan tahapan layanan dan pemahaman masyarakat terhadap fungsi aplikasi IKD. Penelitian ini menemukan bahwa sebagian masyarakat masih mengalami kebingungan pada saat proses pendaftaran, verifikasi data, hingga penggunaan fitur tertentu, seperti verifikasi biometrik dan sinkronisasi data kependudukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan belum sepenuhnya tercapai karena sistem masih menuntut tingkat literasi digital tertentu dari pengguna. Hal ini sejalan dengan model *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh (Venkatesh & Bala, 2008), yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan akan menurun ketika pengguna menghadapi hambatan teknis dan ketidakjelasan prosedur, sehingga berdampak pada rendahnya penerimaan terhadap sistem digital.

Dalam pelayanan IKD di Dispendukcapil Kota Mojokerto, kemudahan penggunaan juga sangat bergantung pada keberadaan pendampingan dari petugas. Masyarakat yang mendapatkan bantuan langsung cenderung dapat menyelesaikan proses aktivasi dengan lebih baik, sementara masyarakat yang mengalami kendala perangkat atau jaringan sering kali tidak dapat melanjutkan proses aktivasi secara mandiri. Ketergantungan ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi IKD belum sepenuhnya bersifat *self service*. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Susanto et al., 2021) yang menyatakan bahwa layanan *e-government* di tingkat daerah sering kali masih memerlukan intervensi petugas karena sistem belum sepenuhnya ramah bagi seluruh lapisan masyarakat.

Secara keseluruhan, kemudahan penggunaan dalam pelayanan IKD di Dispendukcapil Kota Mojokerto telah terwujud secara konseptual, namun belum sepenuhnya optimal dalam praktik. Aplikasi IKD pada dasarnya dirancang sederhana dan mudah dipelajari, tetapi

keterbatasan perangkat masyarakat, gangguan teknis, serta ketergantungan pada pendampingan petugas menyebabkan kemudahan penggunaan belum dirasakan secara merata.

5. Fungsi Situs Web

Berdasarkan teori kualitas layanan digital yang dikemukakan oleh (Aljukhadar et al., 2022), fungsi situs web tercermin dari keandalan sistem, konsistensi kinerja, serta minimnya *error* yang dapat menghambat pengalaman pengguna. Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa fungsi sistem dalam pelayanan IKD di Dispendukcapil Kota Mojokerto masih menghadapi berbagai kendala teknis yang memengaruhi kelancaran pelayanan.

Secara umum sistem pelayanan IKD dapat berjalan dengan baik ketika tidak terjadi gangguan dari pusat. Aplikasi IKD dan aplikasi pendukung seperti SIAK Terpusat berfungsi sebagai tulang punggung pelayanan, baik untuk proses aktivasi, verifikasi data, maupun sinkronisasi informasi kependudukan. Namun, fungsi sistem tersebut sangat bergantung pada kestabilan jaringan dan server pusat Kementerian Dalam Negeri. Ketika terjadi gangguan jaringan, perbaikan sistem, atau *error* pada aplikasi SIAK Terpusat, pelayanan IKD di tingkat daerah ikut terhenti. Kondisi ini menunjukkan bahwa fungsi situs web dan sistem pendukung IKD belum sepenuhnya memiliki fleksibilitas operasional di tingkat daerah.

Dari perspektif kualitas sistem (*system quality*), fungsi situs web dalam pelayanan IKD juga dipengaruhi oleh frekuensi *error* dan keterbatasan fitur yang dapat digunakan secara optimal oleh masyarakat. Penelitian ini menemukan adanya kendala seperti gagal login, kode aktivasi tidak terkirim ke email, *error* verifikasi biometrik, serta *bug* pada fitur kamera dan QR code. Gangguan tersebut berdampak langsung pada lamanya waktu pelayanan dan meningkatnya antrean masyarakat.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya upaya dari Dispendukcapil Kota Mojokerto untuk menjaga fungsi sistem agar tetap berjalan optimal. Upaya tersebut antara lain penyediaan jaringan internal dan VPN khusus bagi petugas pelayanan, serta prosedur uji coba sistem sebelum pelayanan IKD kembali dibuka setelah gangguan. Langkah ini menunjukkan adanya komitmen organisasi dalam menjaga kualitas fungsi sistem meskipun berada di bawah keterbatasan struktural. Hal ini sejalan dengan pandangan (Lips, 2020) yang menyatakan bahwa dalam konteks e-government, kapasitas organisasi dan manajemen operasional di tingkat lokal berperan penting dalam memitigasi dampak gangguan sistem digital.

Secara keseluruhan, fungsi situs web dalam pelayanan IKD di Dispendukcapil Kota Mojokerto telah berjalan secara operasional, namun belum sepenuhnya optimal. Sistem mampu mendukung pelayanan ketika berada dalam kondisi normal, tetapi masih rentan terhadap gangguan teknis yang berdampak langsung pada kelancaran pelayanan. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan layanan digital pemerintah sangat bergantung pada keandalan fungsi sistem, integrasi antara pusat dan daerah, serta kemampuan organisasi dalam mengelola risiko gangguan teknis agar kualitas pelayanan kepada masyarakat tetap terjaga.

6. Privasi dan Keamanan

Privasi dan keamanan tercermin dari kemampuan sistem dalam menjaga kerahasiaan data, mencegah penyalahgunaan informasi, serta memberikan rasa aman kepada pengguna selama proses pelayanan. Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun aspek keamanan telah diatur secara normatif, persepsi masyarakat terhadap privasi dan keamanan layanan IKD di Dispendukcapil Kota Mojokerto masih belum sepenuhnya kuat.

Dalam hal kelembagaan, Dispendukcapil Kota Mojokerto telah melaksanakan pelayanan IKD dengan berpedoman pada regulasi nasional terkait perlindungan data kependudukan. Data IKD dikelola melalui sistem terpusat yang berada di bawah kewenangan Kementerian Dalam Negeri, sehingga standar keamanan data, enkripsi, serta pengendalian akses ditentukan oleh pemerintah pusat. Petugas di tingkat daerah hanya memiliki akses terbatas sesuai dengan tugas dan kewenangannya. Kondisi ini menunjukkan bahwa dari sisi regulatif dan struktur pengelolaan, aspek privasi dan keamanan telah memiliki dasar yang jelas. Temuan ini sejalan

dengan pandangan (Sá et al., 2017) yang menyatakan bahwa kualitas teknis dan kualitas manajemen merupakan fondasi utama dalam menjamin keamanan layanan *e-government*.

Dari sisi implementasi teknis, penelitian ini juga menemukan adanya kendala yang secara tidak langsung memengaruhi persepsi keamanan, seperti seringnya *error* sistem, gagal login, serta gangguan sinkronisasi data. Meskipun gangguan tersebut tidak secara langsung menunjukkan adanya pelanggaran keamanan, masyarakat cenderung mengasosiasikan ketidakstabilan sistem dengan rendahnya tingkat keamanan data. Kondisi ini memperkuat pandangan dari teori (DeLone & McLean, 2016), bahwa kualitas sistem yang rendah dapat menurunkan kepercayaan pengguna, termasuk kepercayaan terhadap aspek privasi dan keamanan layanan digital.

Secara keseluruhan, privasi dan keamanan dalam pelayanan IKD di Dispendukcapil Kota Mojokerto telah memiliki landasan regulatif dan teknis yang cukup kuat, namun belum sepenuhnya tercermin dalam persepsi masyarakat. Perlindungan data secara struktural telah diterapkan melalui sistem terpusat dan pembatasan akses, tetapi kurangnya sosialisasi dan transparansi informasi menyebabkan masyarakat masih meragukan tingkat keamanan layanan. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan layanan digital pemerintah tidak hanya bergantung pada keamanan sistem secara teknis, tetapi juga pada kemampuan institusi dalam membangun kepercayaan publik melalui komunikasi yang jelas, konsisten, dan mudah dipahami terkait perlindungan privasi dan keamanan data.

7. Estetika

Estetika dalam pelayanan digital pemerintah tidak hanya berfungsi sebagai elemen visual semata, tetapi juga berperan dalam membentuk persepsi kemudahan, profesionalisme, dan kredibilitas layanan. Berdasarkan teori kualitas layanan digital yang dikemukakan oleh (Aljukhadar et al., 2022), estetika tercermin dari desain antarmuka yang menarik, konsisten, mudah dipahami, serta mampu mendukung pengalaman pengguna secara menyeluruh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum tampilan aplikasi IKD bersifat sederhana dan fungsional, dengan desain yang relatif seragam mengikuti standar nasional yang ditetapkan oleh pemerintah pusat. Keceragaman desain ini bertujuan untuk menjaga konsistensi layanan IKD di seluruh daerah. Namun, dari sudut pandang pengguna, tampilan aplikasi dinilai masih kurang informatif dan belum sepenuhnya ramah bagi masyarakat dengan tingkat literasi digital yang rendah. Elemen visual seperti ikon, warna, dan tata letak menu belum secara optimal membantu pengguna memahami alur penggunaan aplikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa estetika layanan masih lebih menekankan aspek standar teknis dibandingkan pengalaman pengguna.

Meskipun demikian, keterbatasan estetika dalam aplikasi IKD tidak sepenuhnya menghambat pelaksanaan pelayanan, karena Dispendukcapil Kota Mojokerto mengombinasikan layanan digital dengan pelayanan tatap muka. Pola pelayanan hibrida ini memungkinkan petugas menutupi kekurangan desain visual aplikasi melalui penjelasan langsung kepada masyarakat. Namun, ketergantungan pada interaksi manual menunjukkan bahwa estetika layanan belum berfungsi optimal sebagai bagian dari sistem pelayanan digital yang mandiri.

Secara keseluruhan, estetika dalam pelayanan IKD di Dispendukcapil Kota Mojokerto telah memenuhi standar dasar sebagai aplikasi layanan publik, namun belum optimal dalam mendukung kenyamanan dan kemandirian pengguna, terutama pada bagian tampilan awal pendaftaran. Tampilan aplikasi yang sederhana dan seragam memang mendukung konsistensi layanan secara nasional, tetapi belum sepenuhnya mempertimbangkan kebutuhan dan kemampuan pengguna yang beragam dalam hal melek teknologi. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas estetika, melalui desain antarmuka yang lebih intuitif dan informatif, dapat menjadi faktor pendukung penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan IKD dan mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap pendampingan manual.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dispendukcapil Kota Mojokerto telah berjalan dan mendukung

pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, namun belum sepenuhnya optimal. Kualitas pelayanan tersebut dianalisis menggunakan tujuh indikator kualitas pelayanan digital menurut (Aljukhadar et al., 2022) yaitu interaktivitas dan personalisasi, kualitas informasi, kualitas bantuan, kemudahan penggunaan, fungsi situs web, privasi dan keamanan, serta estetika, yang menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala pada sejumlah indikator dalam pelaksanaannya.

Interaktivitas dan personalisasi pelayanan IKD di Dispendukcapil Kota Mojokerto telah menyediakan berbagai bentuk interaksi dan pendampingan kepada masyarakat, baik melalui sosialisasi maupun bantuan langsung di loket pelayanan. Namun, interaksi tersebut masih sangat bergantung pada kehadiran petugas dan belum sepenuhnya terintegrasi dalam sistem digital. Hal ini menunjukkan bahwa interaktivitas layanan telah berjalan secara fungsional, tetapi belum optimal secara sistemik dalam mendukung pelayanan yang konsisten dan mandiri bagi seluruh pengguna.

Kualitas informasi dalam pelayanan IKD telah menyediakan berbagai informasi terkait prosedur, manfaat, dan persyaratan layanan. Akan tetapi, penyajian informasi tersebut belum sepenuhnya mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama pengguna dengan literasi digital yang terbatas. Kondisi ini menyebabkan masyarakat masih bergantung pada penjelasan petugas, sehingga fungsi informasi sebagai sarana pendukung kemandirian pengguna belum berjalan secara optimal.

Kualitas bantuan dalam pelayanan IKD di Dispendukcapil Kota Mojokerto ditunjukkan melalui peran aktif petugas dalam mendampingi masyarakat selama proses aktivasi. Bantuan yang diberikan cukup membantu, terutama bagi masyarakat yang mengalami kendala teknis atau memiliki keterbatasan literasi digital. Namun, ketergantungan yang tinggi pada bantuan langsung petugas menunjukkan bahwa kualitas bantuan belum sepenuhnya terintegrasi dalam sistem aplikasi, sehingga pelayanan masih bersifat reaktif dan belum mendukung kemandirian pengguna secara optimal.

Kemudahan penggunaan aplikasi IKD telah dirasakan oleh sebagian masyarakat, terutama bagi pengguna yang terbiasa menggunakan layanan digital. Alur aktivasi relatif sederhana dan dapat diselesaikan dengan pendampingan petugas. Meski demikian, bagi masyarakat dengan literasi digital rendah, aplikasi IKD masih dianggap kurang ramah pengguna, sehingga kemudahan penggunaan belum dirasakan secara merata dan masih memerlukan dukungan intensif dari petugas.

Fungsi sistem dalam pelayanan IKD telah berjalan sesuai dengan tujuan utama layanan, yaitu mendukung digitalisasi dokumen kependudukan. Sistem mampu memfasilitasi aktivasi dan akses identitas kependudukan secara digital. Namun, gangguan teknis seperti *error* sistem dan ketergantungan pada server pusat masih menjadi kendala, sehingga fungsi sistem belum sepenuhnya stabil dalam mendukung kelancaran pelayanan secara berkelanjutan.

Privasi dan keamanan dalam pelayanan IKD telah diperhatikan melalui penerapan sistem terpusat, autentikasi berlapis, serta pembatasan akses data oleh petugas daerah. Secara sistemik, perlindungan data pengguna telah disiapkan dengan baik. Namun, dalam praktik pelayanan, terutama saat terjadi kendala teknis yang mengharuskan petugas meminjam perangkat pengguna, masih terdapat potensi ketidaknyamanan terkait privasi, sehingga aspek keamanan belum sepenuhnya dirasakan secara optimal oleh masyarakat.

Estetika aplikasi IKD menunjukkan adanya upaya perbaikan melalui pembaruan tampilan secara berkala. Perubahan tampilan bertujuan untuk meningkatkan kemudahan akses dan kenyamanan pengguna. Akan tetapi, tampilan aplikasi masih dirasa terlalu padat teks dan minim panduan visual, sehingga aspek estetika belum sepenuhnya mendukung kenyamanan ketika masyarakat melakukan pelayanan aktivasi IKD.

Secara keseluruhan, pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dispendukcapil Kota Mojokerto telah berjalan dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dalam mendukung digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan interaktivitas sistem, kualitas informasi yang belum merata, ketergantungan pada pendampingan petugas, serta aspek teknis dan estetika aplikasi yang perlu ditingkatkan. Perbaikan pada kualitas informasi, penguatan kapasitas sumber

daya manusia, peningkatan infrastruktur pendukung, serta penyempurnaan desain dan fungsi aplikasi diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan IKD agar lebih efektif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat di masa mendatang.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dispendukcapil Kota Mojokerto, peneliti menemukan beberapa kendala pada berbagai aspek pelayanan. Oleh karena itu, saran-saran berikut disusun sebagai bahan pertimbangan bagi Dispendukcapil Kota Mojokerto dalam upaya penyempurnaan dan peningkatan kualitas pelayanan IKD agar dapat berjalan lebih efektif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat di masa mendatang.

1. Dispendukcapil Kota Mojokerto perlu memperkuat interaktivitas pelayanan IKD dengan menyediakan mekanisme komunikasi yang lebih terintegrasi dalam aplikasi, seperti fitur *live chat* yang disesuaikan pada tahapan awal aktivasi IKD dan terhubung dengan petugas Dispendukcapil yang lain. Serta juga penyesuaian jumlah SDM petugas dalam penanganan IKD. Sehingga, ketergantungan pada pendampingan langsung petugas layanan IKD dapat dikurangi.
2. Penyampaian informasi terkait IKD perlu digencarkan melalui berbagai media sosial yang banyak digunakan masyarakat, seperti Instagram Reels, TikTok, dan YouTube, agar lebih adaptif dan mudah dijangkau. Selain itu, sosialisasi informasi IKD perlu diperluas ke tingkat RT/RW, karena selama ini masih pada tingkat kecamatan dan kelurahan.
3. Dispendukcapil Kota Mojokerto melalui Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri disarankan menyediakan fitur *Frequently Asked Questions* (FAQ) di dalam aplikasi IKD yang memuat permasalahan umum serta solusi teknis yang sering dihadapi masyarakat saat proses aktivasi. Selain itu, dalam hal pelayanan di Dispendukcapil Kota Mojokerto, perlu adanya petugas khusus yang mengarahkan masyarakat ke loket pelayanan IKD agar bantuan bisa secara lebih cepat dan terarah.
4. Pengembangan aplikasi IKD perlu lebih memperhatikan aspek *user friendly*, termasuk optimalisasi kompatibilitas aplikasi di play store pada berbagai versi perangkat ponsel yang aman digunakan. Di sisi pelayanan, penyediaan jaringan WiFi khusus dengan koneksi yang stabil di loket IKD juga diperlukan untuk mendukung kelancaran proses aktivasi bagi masyarakat.
5. Gangguan teknis dan *bug* yang sering muncul pada aplikasi IKD maupun aplikasi SIAK Terpusat perlu segera ditangani melalui koordinasi yang lebih responsif dengan pengelola sistem pusat, agar kendala teknis tidak berlarut-larut dan tidak menghambat kelancaran pelayanan di tingkat daerah.
6. Dispendukcapil Kota Mojokerto perlu untuk meningkatkan sosialisasi terkait keamanan dan perlindungan data pribadi kepada masyarakat serta menetapkan prosedur pelayanan yang lebih memperhatikan privasi pengguna, terutama dalam kondisi penanganan kendala teknis yang melibatkan perangkat pribadi masyarakat.
7. Tampilan aplikasi IKD perlu diperbaiki dengan mengurangi teks yang berlebihan serta menambahkan elemen visual atau ilustrasi yang informatif dan menarik, agar aplikasi lebih nyaman digunakan masyarakat dalam memanfaatkan pelayanan aktivasi IKD.

REREFENSI

- Afra, F. (2023, September 25). *5 Jenis Teknik Pengumpulan Data Beserta Pengertiannya*. Detikedu.Com. <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6950098/5-jenis-teknik-pengumpulan-data-beserta-pengertiannya>
- Aljukhadar, M., Belisle, J.-F., Dantas, D. C., Sénécal, S., & Titah, R. (2022). Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government service

- quality (EGSQUAL) scale. *Electronic Commerce Research and Applications*, 55, 101182. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101182>
- Alshibly, H., & Chiong, R. (2020). *User-centered design in e-government services*. <https://doi.org/10.1016/j.elerap.2015.05.003>
- Azman. (2021, December 28). *Artikel Pegawai KPPN Baturaja*. Kppn Baturaja.
- Bandu, A. (2024, March 6). *Pelayanan Publik Era Digitalisasi dalam Perspektif Ilmu Komunikasi*. Ombudsman Republik Indonesia.
- Basrowi, & Suwandi. (2008). *Memahami penelitian kualitatif*. Rineka Cipta.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information Systems Success Measurement. *Foundations and Trends® in Information Systems*, 2(1), 1–116. <https://doi.org/10.1561/29000000005>
- Intan. (2024, March 4). *Rakornas Dukcapil se-Indonesia Tekankan Percepatan Aktivasi IKD di tahun 2024*. Disdukcapil Kota Surabaya. <https://disdukcapil.surabaya.go.id/2024/03/04/rakornas-dukcapil-se-indonesia-tekanan-percepatan-aktivasi-ikd-di-tahun-2024/>
- Lips, M. (2020). Digital government: Managing transformation for public value. *Public Administration Review*, 8, 1–10.
- Mensah, I. K., Zeng, G., & Luo, C. (2020). E-Government Services Adoption: An Extension of the Unified Model of Electronic Government Adoption. *Sage Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020933593>
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1992). *Analisis Data Kualitatif* (T. R. Rohidi, Trans.). Universitas Indonesia Press.
- PANRB. (2024). *GIS Kementerian/Lembaga - Satu Data*. Kementerian PANRB. https://1data.menpan.go.id/index.php/gis/kl_luar
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). (2018).
- Purmadani, M. (2024, March 1). *Jawa Timur Kebut Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Ini Yang Dilakukan DP3AK Jatim*. Radarsurabaya. <https://radarsurabaya.jawapos.com/jatim/774389708/jawa-timur-kebut-aktivasi-identitas-kependudukan-digital-ikd-ini-yang-dilakukan-dp3ak-jatim>
- Sá, F., Rocha, Á., Gonçalves, J., & Pérez Cota, M. (2017). Model for the quality of local government online services. *Telematics and Informatics*, 34(5), 413–421. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2016.09.002>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Susanto, T. D., Aljoza, M., & Goodwin, R. (2021). User acceptance of e-government services in developing countries: A case study of Indonesia. *Electronic Government, an International Journal*, 17, 162–181.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009).
- Yulianto, N. A. B., Maskan, M., & Utaminingsih, A. (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. UPT Percetakan dan Penerbitan Polinema.