

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan birokrasi pemerintah daerah memegang peran strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien dan transparan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis digital kepada masyarakat. Birokrasi bukan hanya berfungsi sekedar pelaksana kebijakan pemerintah melainkan sebagai instrumen yang menjamin bahwa hak publik dipenuhi secara profesional dan akuntabel. Birokrasi yang berkualitas menjadi fondasi terwujudnya *good governance* terutama dalam menghadapi dinamika sosial dan politik yang semakin kompleks. Meskipun memiliki peran strategis, birokrasi di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan struktural yang bersifat persisten. Aparatur birokrasi kerap dinilai lamban, berbelit dan kurang efisien oleh masyarakat. Prosedur administrasi yang rumit, rendahnya profesionalisme aparatur serta praktik penyimpangan memperburuk citra birokrasi di mata masyarakat (Kusumanissa, 2024). Transformasi birokrasi tidak dapat hanya dilakukan melalui perubahan pada struktur semata tetapi juga memerlukan perubahan cara pandang menuju konsep era *government digital*. Dalam kerangka ini, teknologi tidak lagi dipahami hanya sebagai alat pendukung melainkan sebagai saran strategis untuk menyatukan berbagai layanan yang sebelumnya terpisah sehingga dapat menghadirkan pelayanan yang lebih terpadu dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Pelayanan *electronic government* melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) memungkinkan proses pelayanan publik berlangsung lebih cepat, transparan, efektif dan efisien (Choirunnisa et al., 2023). Komitmen digitalisasi ini ditegaskan secara nasional melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah daerah Berbasis Elektronik (SPBE) yang mewajibkan transformasi layanan konvensional menuju basis digital. Secara spesifik, dalam sektor administrasi kependudukan, Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 72 Tahun 2022 menetapkan Identitas Kependudukan Digital sebagai representasi digital dokumen kependudukan yang dapat diakses melalui perangkat elektronik. Berbeda dengan identitas konvensional seperti KTP maupun paspor, IKD memungkinkan proses autentikasi dilakukan secara digital melalui berbagai kanal layanan (Rulliansyah et al., 2025). Aplikasi ini dirancang agar masyarakat lebih mudah mengakses layanan administrasi kependudukan secara online melalui smartphone. Kebijakan penerapan IKD pada dasarnya bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyederhanaan proses dan pemanfaatan teknologi digital (Bazarah, Jubaidi, 2021).



Gambar 1. 1. Aplikasi Identitas Kependudukan Digital

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar

Meskipun secara normatif IKD dirancang untuk menyederhanakan pelayanan dan mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik, keberhasilan transformasi digital tidak dapat diukur dari keberadaan regulasi maupun implementasi aplikasi semata. Namun, realitas empiris penerapan IKD di Kota Makassar menunjukkan sebuah perbedaan yang mengindikasikan adanya diskoneksi antara ambisi kebijakan digitalisasi infrastruktur birokrasi di tingkat lokal. Kota Makassar sebagai kota metropolitan dengan jumlah penduduk mencapai 1.477.861 jiwa dengan 1.006.370 jiwa di antaranya telah memiliki KTP-el aktif (Badan Pusat Statistik, 2025) masih menghadapi tantangan persisten terkait profesionalisme aparatur, kesiapan infrastruktur serta partisipasi masyarakat sebagai pengguna aplikasi. Bukti lokal menunjukkan adanya tren penurunan aktivasi yaitu berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar seperti pada tabel berikut :

Tabel 1. 1. Jumlah Aktivasi Aplikasi IKD di Kota Makassar

No	Tahun	Jumlah Aktivasi (akun)
1	2023	55.508
2	2024	66.257
3	2025	47.707

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, 2026

Berdasarkan tabel di atas, jumlah aktivasi akun pada tahun 2023 tercatat sebanyak 55.508 akun, kemudian pada tahun 2024 jumlah aktivasi akun meningkat menjadi 66.257. Namun pada tahun 2025 angka tersebut

justeru merosot turun menjadi 47.707 akun. Secara akumulatif, total aktivasi selama tiga tahun terakhir adalah 169.472 akun. Jika dibandingkan dengan jumlah penduduk aktif KTP-el sebanyak 1.006.370 jiwa maka secara faktual hanya menjangkau 16,8% dari populasi wajib KTP-el di Kota Makassar. Kondisi ini membuktikan bahwa transformasi digital di Makassar belum menjangkau sebagian besar populasi dan mengalami perlambatan adopsi bagi sebuah inovasi teknologi. Rendahnya tingkat adopsi tersebut menjadi kondisi yang cukup kontradiktif, mengingat Kota Makassar dikenal sebagai salah satu pusat pengembangan transformasi digital di Kawasan Timur Indonesia dengan tingkat literasi digital masyarakat yang relatif lebih baik dibandingkan banyak daerah lainnya. Penurunan jumlah aktivasi pada tahun 2025 juga dapat menjadi indikasi munculnya fenomena *digital fatigue*/lelah digital atau berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap keandalan sistem pelayanan birokrasi berbasis digital yang ditawarkan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara keberadaan aplikasi sebagai inovasi pelayanan dengan kualitas pelayanan birokrasi yang secara nyata dirasakan oleh masyarakat. Tantangan tersebut sejalan dengan kondisi riil di Kota Makassar yang masih menghadapi persoalan klasik seperti antrean panjang (Nurdin, 2021), birokrasi yang berbelit hingga lambannya proses pengurusan dokumen (Rifdan et al., 2024). Meskipun IKD hadir sebagai solusi digital namun keterbatasan sumber daya manusia dan rendahnya literasi digital masyarakat menjadi hambatan besar yang menyebabkan inovasi ini sulit diterima secara luas (Asriani et al., 2024).

Capaian sebesar 16,8% tersebut nyatanya masih sangat jauh dari target ideal yang ditetapkan pemerintah pusat yaitu sebesar 30% dari total wajib KTP-el sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden No. 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital di Indonesia. Rendahnya partisipasi ini menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi sangat bergantung pada responsivitas birokrasi daerah dan kesiapan infrastruktur (Salmawati et. al., 2023). Meskipun pada tahun 2024 penerapan IKD di Kota Makassar mengalami lonjakan namun keberhasilan tersebut masih dibayangi oleh masalah keandalan IKD yang buruk. Masalah teknis seperti rendahnya kapasitas jaringan dan adanya *bug* aplikasi yang tidak sinkron dengan data pusat mengakibatkan hambatan serius bagi pengguna (Nur et al., 2024). Kondisi ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan birokrasi pemerintah daerah di Disdukcapil Kota Makassar masih belum optimal, dapat dilihat juga berdasarkan data jumlah aktivasi pada tahun 2025 yang terjadi penurunan dari tahun sebelumnya.

Masalah kualitas ini juga memicu munculnya layanan *hybrid* yang menjadikan pelayanan tidak efisien. Petugas birokrasi seringkali kewalahan membimbing masyarakat secara individual karena proses aktivasi mandiri yang sulit (Nur et al., 2024). Studi mengenai IKD di Makassar umumnya hanya berfokus pada tingkat adopsi atau efektivitas implementasi secara

administratif. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk ketidaksesuaian antara mandat transformasi digital dengan realitas pelayanan yang masih diwarnai kendala teknis (keandalan) dan ketergantungan pada layanan fisik yang berdampak pada efisiensi birokrasi tidak tercapai dan partisipasi masyarakat menurun yang hanya mencapai 16,8%. Penelitian ini akan mengukur kualitas tersebut menggunakan enam dimensi E-GovQual yang dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012) dalam (Maulani, 2020) yaitu Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*), Kepercayaan (*Trust*), Fungsionalitas Lingkungan Interaksi (*Functionality of the Interaction Environment*), Keandalan (*Reliability*), Isi dan Tampilan Informasi (*Content and Appearance of Information*), dan Dukungan Masyarakat (*Citizen Support*). Pemilihan model *E-GovQual* dianggap paling relevan karena model ini secara spesifik dirancang untuk mengukur kualitas layanan dalam konteks pemerintahan terutama pada dimensi *Trust* (kepercayaan) dan *Citizen Support* (dukungan masyarakat) yang menekankan pentingnya jaminan keamanan serta dukungan layanan bagi warga sebagai pengguna layanan publik. Melalui analisis penerapan IKD berdasarkan enam dimensi tersebut, penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi permasalahan teknis pada aplikasi tetapi juga menilai sejauh mana birokrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar mampu memberikan perlindungan terhadap data pribadi serta menyediakan mekanisme bantuan yang memadai bagi masyarakat. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam melalui penelitian berjudul **"Analisis Kualitas Pelayanan Birokrasi Pemerintah daerah Melalui Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar."**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang di atas, maka peneliti merumuskan masalah yang akan dikaji yaitu bagaimana kualitas pelayanan birokrasi pemerintah daerah melalui penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar ditinjau dari enam dimensi model E-GovQual.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka peneliti ingin mencapai tujuan yaitu untuk menganalisis kualitas pelayanan birokrasi pemerintah daerah melalui penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar berdasarkan enam dimensi Model E-GovQual.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian kualitas pelayanan publik berbasis digital, khususnya dalam penerapan Model E-GovQual pada layanan administrasi kependudukan.

1.4.2 Manfaat Metodologis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan panduan metodologis bagi peneliti selanjutnya dalam penggunaan Model E-GovQual sebagai instrumen analisis kualitas layanan digital di sektor publik.

1.4.3 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan digital Identitas Kependudukan Digital (IKD) bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar serta instansi terkait lainnya.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Konsep Pelayanan Publik

1.5.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefenisikan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang bertujuan untuk membantu, mempersiapkan atau mengurus kebutuhan orang lain. Pendefinisian ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah tindakan yang bersifat fasilitatif karena satu pihak berperan memenuhi kepentingan pihak lain. Dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan dianggap sebagai tugas pokok negara yang bertujuan untuk memenuhi hak-hak dasar setiap warga negara. Penegasan tentang hal ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik khususnya pada Pasal 2 yang menyatakan bahwa "Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik." Selanjutnya Pasal 3 menyatakan bahwa "Tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah a) terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, b) terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai

dengan asas-asas tujuan pemerintah daerah dan korporasi yang baik, c) terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan d) terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik" (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam (Ramadhan, 2024). Dari kedua pasal tersebut dapat ditegaskan bahwa regulasi berperan dalam memberikan kepastian hukum atas hubungan antara masyarakat yang menerima layanan dan pemerintah yang menyediakan layanan. Berdasarkan demikian, undang-undang ini berfungsi sebagai instrumen normatif yang mengatur relasi kedua belah pihak agar penyelenggaraan pelayanan berlangsung dengan transparan, dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan daerah yang baik.

Perspektif akademik sejumlah ahli juga memberikan penekanan mengenai makna pelayanan publik. Moenir dalam (Nainggolan et al., 2022), menjelaskan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan secara langsung oleh penyelenggara dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain. Dalam perspektif yang lebih luas, pelayanan publik dipandang sebagai fungsi negara dalam menjamin pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat sekaligus melindungi Hak-hak sipil yang secara inheren atau melekat dimiliki oleh setiap individu (Ummah, 2019). Sejalan dengan itu, (Hamim et al., 2024) menekankan bahwa pelayanan publik tidak hanya bersifat teknis-administratif melainkan juga memiliki dimensi strategis karena berperan dalam mewujudkan kesejahteraan serta mendukung tercapainya prinsip keadilan sosial dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Kemudian Mahmudi dalam (Ramadhan, 2024), memperkuat pandangan tersebut dengan menekankan bahwa pelayanan publik mencakup seluruh aktivitas yang diselenggarakan pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus melaksanakan amanat peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, aparatur pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan secara optimal sebagai wujud pemenuhan hak-hak masyarakat. Hak tersebut lahir dari kontribusi yang masyarakat berikan kepada negara melalui berbagai kewajiban seperti pajak, retribusi dan pungutan resmi lainnya.

1.5.1.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik diartikan sebagai seperangkat nilai dan pedoman yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan

serta pelaksanaan layanan kepada masyarakat. Prinsip-prinsip tersebut bertujuan agar pelayanan publik berjalan secara efisien, efektif dan berkeadilan sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Prinsip-prinsip pelayanan publik yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik* menjelaskan sepuluh prinsip utama yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan publik (Hardiyansyah, 2024). Prinsip tersebut mencakup kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan harus mudah dipahami dan tidak berbelit-belit; kejelasan yang meliputi persyaratan teknis dan administratif, kejelasan pejabat berwenang, rincian biaya dan tata cara pembayaran; kepastian waktu yaitu pelayanan diselesaikan dalam jangka waktu yang ditentukan serta akurasi yang menekankan ketepatan dan kebenaran hasil pelayanan. Selanjutnya, prinsip keamanan berarti pelayanan harus memberikan rasa aman dan yakin secara hukum. Sementara itu, prinsip tanggung jawab menyatakan bahwa pimpinan penyelenggara atau pejabat yang ditunjuk harus menjadi pihak yang bertanggung jawab penuh atas pelayanan dan penyelesaian keluhan. Selain itu, pelayanan publik juga harus ditopang dengan kelengkapan sarana dan prasarana termasuk pemanfaatan teknologi informasi; kemudahan akses sehingga layanan mudah dijangkau oleh masyarakat; kedisiplinan yang mengharuskan aparatur bersikap disiplin, ramah, sopan dan ikhlas dalam melayani; serta kenyamanan yakni penyelenggaraan layanan dilakukan dalam lingkungan yang tertib, bersih, rapi, sehat dengan dukungan fasilitas seperti ruang tunggu, area parkir, toilet dan tempat ibadah.

Prinsip pelayanan publik merupakan seperangkat pedoman yang mengarahkan bagaimana layanan harus diberikan agar memenuhi asas pelayanan publik seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 yaitu: a. Kepentingan umum, b. adanya kepastian hukum, c. adanya kesamaan hak, d. adanya keseimbangan hak dan kewajiban, e. keprofesionalan, f. partisipatif, g. persamaan dalam perlakuan/tidak diskriminatif, h. keterbukaan, i. akuntabilitas, j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, k. ketepatan waktu dan kecepatan, l. kemudahan dan keterjangkauan dan bertujuan (Endah & Vestikowati, 2021). Berdasarkan asas-asas pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 diatas pemerintah diposisikan sebagai pelayan masyarakat yang keberadaannya ditujukan

bukan untuk kepentingan dirinya sendiri melainkan untuk kepentingan publik. Hal ini mengandung makna bahwa setiap penyelenggara pemerintah daerah dituntut untuk memberikan pelayanan secara optimal dengan menjunjung tinggi prinsip keadilan, transparansi, akuntabilitas serta orientasi pada kepuasan masyarakat sebagai bentuk pertanggungjawaban atas amanat yang telah diberikan rakyat kepada pemerintah. Keseluruhan prinsip tersebut memiliki keterkaitan langsung dengan konsep *good governance* karena transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, efisiensi dan keadilan merupakan nilai inti dalam tata kelola pemerintah daerah yang baik. Berdasarkan demikian, implementasi prinsip pelayanan publik tidak hanya berfungsi untuk meningkatkan kualitas layanan tetapi juga memperkuat legitimasi pemerintah, membangun kepercayaan masyarakat serta memastikan terciptanya birokrasi yang transparan, akuntabel, partisipatif dan berkeadilan.

1.5.1.3 Kualitas Pelayanan Publik

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mendefinisikan kualitas sebagai tingkat baik atau buruknya suatu hal yang mencakup kadar, derajat, atau taraf tertentu misalnya dalam hal kepandaian, kecakapan, maupun mutu. Sejalan dengan itu, Ibrahim dikutip dalam (Hardiyansyah, 2024) mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi yang selalu berubah dan terkait dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses serta lingkungan dimana kualitas pelayanan dinilai saat terjadi interaksi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan demikian, kualitas pelayanan birokrasi dapat dipahami sebagai tingkat kemampuan aparatur pemerintah dalam memberikan layanan publik yang mampu memenuhi kebutuhan, harapan dan kepuasan masyarakat. Mahmudi (2013) sebagaimana dikutip dalam (Ramadhan, 2024) menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik tercermin dari kemampuan birokrasi dalam menyediakan layanan yang cepat, tepat, transparan dan akuntabel. Kualitas pelayanan juga berkaitan erat dengan prinsip *good governance* yang menekankan efisiensi, partisipasi masyarakat, keadilan serta akuntabilitas penyelenggara layanan. Dalam pelayanan administrasi kependudukan, kualitas layanan sangat dipengaruhi oleh kapasitas birokrasi dalam memberikan kepastian hukum, mempermudah akses dan menjamin perlindungan hak-hak masyarakat. Kualitas pelayanan publik berkaitan erat dengan penerapan prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menekankan bahwa tata kelola pemerintahan

harus dijalankan, akuntabel, partisipatif serta berorientasi pada efektivitas dan efisiensi penggunaan sumber daya (Arifin, 2009).

Upaya untuk mendigitalisasi pelayanan publik termasuk penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dianggap sebagai langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan birokrasi. Melalui transformasi digital, pemerintah diharapkan dapat meminimalisasi hambatan pelayanan konvensional yang cenderung lambat dan berbelit sekaligus menyediakan layanan yang lebih cepat, efisien, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. *United Nations Development Programme* (UNDP) menyebutkan karakteristik utama *good governance* meliputi partisipasi masyarakat, supremasi hukum, transparansi, responsivitas, kesetaraan, efektivitas dan akuntabilitas dalam proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu, birokrasi tidak hanya berperan sebagai pelaksana administrasi melainkan juga sebagai institusi yang bertanggungjawab memastikan pelayanan publik diberikan secara adil, terbuka dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sehingga untuk menilai tingkat kualitas pelayanan birokrasi yang diberikan aparatur pemerintah diperlukan seperangkat kriteria yang dapat menjadi acuan dalam menentukan apakah suatu layanan dapat dikategorikan baik atau buruk serta berkualitas atau tidak. Dalam konteks transformasi digital, pengukuran kualitas pelayanan birokrasi tidak lagi memadai hanya menggunakan model tradisional, melainkan membutuhkan model yang spesifik pada layanan elektronik. Mengingat Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan layanan berbasis elektronik yang berinteraksi langsung dengan pengguna melalui sistem digital, maka pengukuran kualitasnya memerlukan pendekatan yang spesifik terhadap karakteristik layanan elektronik. Untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang merupakan layanan digital murni, penelitian ini menggunakan Model E-GovQual yang dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012) dalam (Maulani, 2020). Model ini dipilih karena dirancang secara spesifik dan komprehensif untuk mengukur kualitas layanan *E-Government* (aplikasi/website). E-GovQual memiliki keunggulan karena mampu menangkap isu-isu krusial layanan digital yang relevan dengan IKD, seperti keamanan data dan fungsionalitas sistem.

Model E-GovQual terdiri dari enam dimensi utama yang menjadi kerangka analisis dalam penelitian ini (Maulani, 2020) sebagai berikut :

1. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Kemudahan penggunaan dalam perspektif birokrasi mencerminkan sejauh mana pemerintah daerah mendesain layanan digital yang inklusif. Birokrasi yang berkualitas harus mampu menyediakan sistem yang tidak membingungkan masyarakat. Indikatornya meliputi struktur layanan yang intuitif dalam alur aktivasi, kemudahan proses otorisasi (login), navigasi dan personalisasi data dan kemudahan penggunaan lintas perangkat.

2. Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan mencerminkan tanggung jawab moral dan hukum birokrasi terhadap perlindungan data masyarakat agar sesuai mandat Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Kualitas birokrasi diukur dari kemampuannya memberikan rasa aman. Indikatornya mencakup persepsi keamanan data pribadi pengguna, mekanisme autentikasi dan perlindungan akses, kejelasan persetujuan penggunaan data dan informasi privasi, dan pengalaman pengguna terkait kerahasiaan layanan di loket pelayanan (proses pendampingan petugas).

3. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan menilai konsistensi dan ketepatan layanan dari aplikasi IKD. Keandalan dalam layanan digital tidak hanya diukur dari ketersediaan sistem, tetapi juga dari kemampuannya untuk beroperasi tanpa gangguan teknis seperti penghentian aplikasi secara paksa (*force close*) yang dapat menghambat proses autentikasi pengguna. Indikatornya meliputi stabilitas dan gangguan teknis yang tercatat saat penggunaan, akurasi/kesesuaian data yang tampil di aplikasi dengan data kependudukan pengguna, ketersediaan layanan, dan kecepatan proses aktivasi dan akses identitas digital.

4. Isi dan Tampilan Informasi (*Content and Appearance of Information*)

Isi dan tampilan informasi bukan sekedar mengukur soal estetika visual melainkan transparansi, akurasi dan akuntabilitas informasi publik. Pemerintah daerah berkewajiban menyediakan data yang valid agar tidak terjadi kesimpangsiuran informasi yang merugikan masyarakat. kelengkapan informasi pada aplikasi, kejelasan bahasa/instruksi dan kemudahan dipahami, konsistensi

informasi antar-kanal, dan tampilan antar muka yang digunakan dalam panduan aplikasi agar tidak menimbulkan multitafsir bagi pengguna yang mencerminkan kredibilitas instansi pemerintah.

5. Fungsionalitas Lingkungan Interaksi (*Functionality of the Interaction Environment*)

Fungsionalitas lingkungan interaksi mencerminkan kualitas integrasi data dan efisiensi prosedur yang dibangun oleh pemerintah daerah. Kualitas birokrasi terlihat dari kemampuannya mengintegrasikan data sehingga masyarakat tidak perlu memasukkan informasi berulang kali guna efisiensi prosedur pelayanan. Indikatornya meliputi fitur interaksi utama: QR Code/scan/validasi identitas, kemampuan aplikasi memproses input dan menggunakan ulang data, format respons layanan, dan kejelasan pesan sistem. Keberhasilan fungsionalitas ini menunjukkan tingkat interoperabilitas sistem dan kematangan koordinasi antar-unit di Disdukcapil Makassar dalam menyediakan format respons layanan yang cepat dan akurat.

6. Dukungan terhadap Masyarakat (*Citizen Support*)

Dukungan terhadap masyarakat (*citizen support*) merupakan indikator utama responsivitas birokrasi digital. Birokrasi yang berkualitas harus menyediakan mekanisme bantuan yang efektif untuk mencegah kegagalan layanan mandiri yang berujung pada layanan hybrid. Indikatornya mencakup ketersediaan halaman bantuan (*helpdesk*), responsivitas layanan saat pengguna mengalami kendala, kompetensi petugas pendamping layanan, dan pengalaman pengguna terhadap kualitas bantuan.

Berdasarkan keenam dimensi E-GovQual ini, kerangka analisis penelitian ini memastikan bahwa pengukuran kualitas pelayanan tidak hanya mengukur performa aplikasi secara teknis melainkan sebagai instrumen analisis kualitas birokrasi pemerintah daerah dalam menjalankan transformasi digital yang inklusif dan akuntabel melalui penerapan IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

1.5.2 Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik

1.5.2.1 Konsep *E-government* di Indonesia

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mempengaruhi tata kelola pemerintah daerah di berbagai

negara termasuk Indonesia. Salah satu bentuk perubahan tersebut adalah lahirnya konsep *Electronic Government* (E-Government) atau pemerintah daerah elektronik. World Bank dalam (Nurhakim, 2022) mendefinisikan *e-government* sebagai upaya pemerintah menggunakan teknologi informasi untuk mengubah cara berinteraksi antara pemerintah dengan masyarakat. Tujuannya adalah meningkatkan efisiensi, transparan dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintah daerah. Berdasarkan hal tersebut, *e-government* tidak berupa situs web resmi pemerintah tetapi juga mencakup restrukturisasi proses pelayanan publik agar lebih efektif dan responsif.

Perspektif yang lebih luas, *e-government* dipandang sebagai sarana reformasi birokrasi. Penerapan *e-government* memberi peluang bagi pemerintah untuk menyediakan akses informasi publik yang lebih mudah, meningkatkan mutu pelayanan, serta memperluas peran masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan (Irawan, 2015). Sejalan dengan itu, *United Nations Development Programme (UNDP)* juga menegaskan bahwa *e-government* adalah pemanfaatan TIK dalam manajemen pemerintah daerah untuk menciptakan tata kelola yang lebih terbuka, inklusif serta efisien dalam pemanfaatan anggaran dan waktu (Djabbari et al., 2024). Berdasarkan pemaknaan ini, *e-government* berperan penting dalam memperkuat legitimasi pemerintah daerah modern melalui peningkatan kualitas interaksi antara negara dan masyarakatnya.

Manfaat *e-government* dapat dirasakan baik oleh masyarakat maupun pemerintah. Digitalisasi pelayanan publik mempermudah akses layanan, meningkatkan kepastian prosedur, serta mendorong efisiensi waktu dan biaya (Lenak et al., 2021). Bagi pemerintah, *e-government* menjadi alat penting dalam memperkuat prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dengan meningkatkan transparansi dan profesionalisme (Muliawaty & Hendryawan, 2020). Namun demikian, keberhasilan penerapan sistem tersebut tidak hanya bergantung pada faktor teknologi, melainkan juga oleh kesiapan infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia serta dukungan kelembagaan (Rifdan et al., 2024).

Di Indonesia, pengembangan *e-government* didasarkan pada kerangka hukum yang kuat. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 menjadi awal dari kebijakan nasional dalam pengembangan *e-government*. Kemudian kebijakan diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah daerah Berbasis Elektronik (SPBE). Regulasi tersebut

menunjukkan komitmen pemerintah untuk memperbaiki tata kelola pemerintah daerah yang lebih transparan, terintegrasi dan responsif dengan memanfaatkan teknologi digital (Tambunan & Dompak, 2025) serta menetapkan kerangka kerja nasional SPBE yang mencakup rencana induk, arsitektur, peta rencana, penyediaan infrastruktur, manajemen keamanan informasi hingga mekanisme audit (Perpres No. 95 Tahun 2018). Meskipun demikian, penelitian menunjukkan bahwa penerapan SPBE masih menghadapi beberapa kendala seperti rendahnya kemampuan menggunakan teknologi oleh pegawai, kurangnya standar operasional yang jelas hingga ketimpangan dalam kondisi infrastruktur (Tingkes et al., 2024).

Menjawab tantangan tersebut, pemerintah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional. Kebijakan ini menandai pergeseran strategi dari digitalisasi sektoral menuju integrasi layanan digital secara menyeluruh dengan menetapkan sembilan aplikasi prioritas yang mencakup sektor kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), hingga Satu Data Indonesia (Disdukcapil, 2024). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *e-government* merepresentasikan paradigma baru dalam tata kelola pemerintah daerah modern. Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 berfungsi sebagai fondasi normatif dan struktural sedangkan Peraturan Presiden No. 82 Tahun 2023 menjadi strategi operasional konsolidatif untuk mengintegrasikan layanan digital prioritas. Keberhasilan transformasi digital pemerintah daerah tidak hanya ditentukan oleh regulasi tetapi juga oleh kemampuan institusi dalam mengatasi fragmentasi sistem, mengalokasikan sumber daya secara tepat serta membangun birokrasi yang adaptif terhadap inovasi teknologi (Amrozi et al., 2022).

1.5.2.2 Dampak Digitalisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Digitalisasi dalam konteks pelayanan publik dipahami sebagai proses transformasi dari sistem manual menuju pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam penyelenggaraan layanan pemerintahan. Transformasi ini tidak sekadar berorientasi pada perubahan alat atau prosedur tetapi juga bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas dalam tata kelola pemerintah daerah. Melalui digitalisasi, pelayanan publik dapat berlangsung lebih cepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Fauzi et al., 2024).

Menurut (Zein et al., 2025), digitalisasi tidak hanya sebatas penggunaan perangkat elektronik melainkan juga perubahan sistemik yang bertujuan mempercepat prosedur birokrasi, meningkatkan akurasi serta mendorong efisiensi layanan. Kemudian (Renanda & Rosidin, 2025) menambahkan bahwa digitalisasi merupakan bagian penting dari reformasi birokrasi modern yang memungkinkan akses layanan lebih luas, transparan dan akuntabel termasuk bagi masyarakat di wilayah terpencil. Penerapan TIK dalam birokrasi dapat mempercepat proses administrasi, mengurangi potensi kesalahan manusia serta meningkatkan akuntabilitas penyelenggara layanan. Penelitian empiris menunjukkan bahwa penerapan digital governance mampu meningkatkan efisiensi administratif dan aksesibilitas layanan publik, meskipun masih menghadapi tantangan berupa kesenjangan literasi digital dan keterbatasan infrastruktur. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dan dukungan kelembagaan dalam mengelola sistem digital secara optimal. Keberhasilan transformasi digital dalam birokrasi sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital pengguna. Kesenjangan digital (*digital divide*) yang terjadi di masyarakat, jika tidak dibarengi dengan kualitas sistem yang mudah dipahami (*ease of use*), akan mengakibatkan rendahnya angka adopsi layanan. Oleh karena itu, penurunan partisipasi publik dalam penggunaan aplikasi digital seringkali bukan disebabkan oleh penolakan terhadap inovasi, melainkan akibat akumulasi pengalaman buruk pengguna terhadap kualitas interaksi sistem yang tidak responsif.

1.5.3 Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

1.5.3.1 Konsep Aplikasi Identitas Kependudukan Digital

Identitas digital didefinisikan sebagai representasi elektronik atas identitas individu yang berupa sekumpulan data elektronik (biodata, jejak transaksi, atribut biometrik) yang merepresentasikan seseorang saat berinteraksi di ruang digital. Identitas digital memungkinkan pemetaan identitas fisik ke bentuk yang dapat diproses, diverifikasi dan dipertukarkan antar-sistem elektronik sehingga mendukung transaksi layanan publik, perbankan, kesehatan dan lainnya. Dalam konteks administrasi kependudukan di Indonesia, identitas digital diimplementasikan melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Berdasarkan ketentuan Kementerian Dalam Negeri, Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) didefinisikan sebagai

informasi elektronik yang merepresentasikan dokumen kependudukan serta data balikan yang diakses melalui aplikasi digital pada perangkat gawai. Aplikasi ini menampilkan data pribadi penduduk secara daring dan berfungsi sebagai identitas resmi yang sah. Secara konseptual, Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat digunakan dalam berbagai transaksi publik maupun privat sehingga menjadi instrumen penting dalam mendukung efisiensi layanan administrasi kependudukan sekaligus memperkuat integrasi data kependudukan secara nasional (Kementerian Dalam Negeri RI, 2022). Dengan demikian, Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat dipahami sebagai bentuk transformasi digital dari dokumen kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga dan akta pencatatan sipil yang dapat diakses serta diverifikasi secara daring melalui mekanisme otorisasi yang berlaku. Kehadiran Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) tidak hanya mempermudah masyarakat dalam mengakses dokumen kependudukan tetapi juga memperkuat aspek keamanan, kecepatan dan keakuratan layanan administrasi kependudukan di era digital. Secara yuridis, penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) berlandaskan kerangka hukum administrasi kependudukan yang bertingkat. Fondasi yuridis pengelolaan administrasi kependudukan di Indonesia berawal dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang kemudian diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Pembaruan tersebut menekankan pada pengaturan hak dan kewajiban penduduk serta mempertegas kewenangan penyelenggara administrasi kependudukan dalam rangka mewujudkan tertib administrasi, perlindungan hak sipil dan peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang kependudukan. Menyikapi dinamika transformasi digital, pemerintah selanjutnya menetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 yang mengatur secara komprehensif mengenai standar teknis, tata kelola serta mekanisme penyelenggaraan KTP-el dan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), sekaligus menggantikan peraturan sebelumnya yang dianggap tidak lagi memadai. Substansi regulasi tersebut memuat beberapa ketentuan utama yang selanjutnya dapat dianalisis ke dalam tiga aspek implementasi IKD, yaitu aspek penyelenggaraan, aspek autentikasi dan otorisasi, serta aspek pembinaan dan pendanaan. Pertama, pada aspek penyelenggaraan, penerbitan dan pengelolaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) menjadi tanggung jawab Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri yang secara penuh terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi

Kependudukan (SIAK) nasional. Kedua, dalam aspek autentikasi dan otorisasi, keabsahan identitas digital dijamin melalui mekanisme verifikasi biometrik, pencocokan data kependudukan, kode verifikasi dan pemanfaatan *QR Code* dinamis. Sementara itu, otorisasi akses data dikendalikan oleh hak pemilik identitas dan diatur melalui perjanjian kerja sama antara instansi pengguna dengan Kementerian Dalam Negeri. Ketiga, pada aspek pembinaan dan pendanaan, implementasi IKD dilaksanakan secara berjenjang mulai dari Ditjen Dukcapil, pemerintah provinsi hingga pemerintah kabupaten/kota dengan dukungan anggaran yang bersumber dari APBN, APBD maupun sumber pendanaan sah lainnya. Dengan demikian, IKD tidak hanya merupakan inovasi teknis dalam administrasi kependudukan, tetapi juga menjadi instrumen strategis dalam membangun tata kelola kependudukan berbasis digital yang lebih aman, efisien, dan terintegrasi.

Kementerian Dalam Negeri, melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, merumuskan Strategi Nasional Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai upaya mewujudkan transformasi digital dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Strategi ini diposisikan sebagai instrumen kebijakan yang tidak hanya berfokus pada digitalisasi dokumen kependudukan melainkan juga diarahkan untuk memperkuat efektivitas tata kelola, meningkatkan kualitas layanan publik dan mendukung keterpaduan sistem informasi kependudukan secara nasional. Strategi ini menargetkan capaian aktivasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada level daerah sebesar 25% pada tahun 2023 dan meningkat menjadi 30% dari populasi wajib KTP pada tahun 2024. Target tersebut difasilitasi oleh dasar regulasi nasional (Permendagri No. 72 Tahun 2022) serta surat edaran Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mengarahkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten/kota untuk memprioritaskan aktivasi dan penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) khususnya bagi ASN dan masyarakat umum (Imada et al., 2025)

Peran Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil bersifat normatif sekaligus operasional, mencakup: (1) penetapan standar teknis perangkat keras, perangkat lunak, serta keamanan data; (2) pemberian kuota aktivasi dan instruksi pelaksanaan; (3) penyelenggaraan bimbingan teknis serta dukungan teknis kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah; dan (4) pemantauan capaian aktivasi serta mendorong strategi percepatan seperti layanan jemput bola dan

integrasi dengan layanan publik lain. Peran tersebut mencerminkan model tata kelola sentralistik-terkoordinatif dalam implementasi kebijakan digital nasional, sehingga pemerintah pusat berperan ganda sebagai regulator dan pengendali operasional sistem. Bukti empiris dari studi daerah menunjukkan bahwa kebijakan pusat tersebut menjadi acuan utama bagi strategi percepatan aktivasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di tingkat kabupaten/kota (Tauran, 2025).

1.5.3.2 Fitur Aplikasi Identitas Kependudukan Digital

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan terobosan yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. Inovasi ini tidak hanya mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi kependudukan, tetapi juga menempatkan aspek keamanan sebagai prioritas utama. Sistem Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) terhubung secara langsung dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sehingga setiap Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang tercantum selalu mengacu pada basis data nasional yang telah tervalidasi. Dengan demikian, keakuratan, konsistensi dan keandalan informasi yang ditampilkan dapat terjamin (Rahmawati, 2025). Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dilengkapi dengan berbagai fitur utama yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses data kependudukan. Salah satunya adalah menu Data Keluarga yang menampilkan informasi biodata seluruh anggota keluarga sebagaimana tercantum dalam Kartu Keluarga. Menu Dokumen terbagi ke dalam dua kategori, yaitu dokumen kependudukan (KTP elektronik dan Kartu Keluarga digital) serta dokumen non-kependudukan seperti rekam vaksin Covid-19, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Surat Izin Mengemudi (SIM), daftar pemilih tetap Pemilu 2024, serta data kepegawaian dari Badan Kepegawaian Negara (BKN). Selain itu, terdapat Menu KTP Digital yang menampilkan *QR Code*, Menu Pindai untuk memindai data orang lain melalui *QR Code*, serta Menu Kunci sebagai fitur pengaman aplikasi (Hidaya, 2025).

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dilengkapi dengan *QR Code* dinamis sebagai instrumen verifikasi cepat. *QR Code* ini divisualisasikan bersama tampilan KTP elektronik digital dan memiliki masa berlaku sangat singkat yakni 90 detik serta hanya dapat digunakan untuk satu kali pemindaian sebelum otomatis nonaktif. Mekanisme ini secara efektif menurunkan risiko pemalsuan atau penggunaan berulang identitas digital (Sucahyo

et al., 2025). Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) menggunakan lapisan autentikasi biometrik melalui sidik jari dan pengenalan wajah. Mekanisme ini memastikan bahwa hanya pemilik sah yang dapat mengakses data, sehingga mengurangi risiko penyalahgunaan akibat kehilangan perangkat (Rulliansyah et al., 2025)

Sistem Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) mengadopsi teknologi enkripsi berlapis pada setiap proses transmisi maupun penyimpanan data. Standar keamanan ini memastikan bahwa data kependudukan terlindungi dari potensi kebocoran atau manipulasi informasi oleh pihak yang tidak berwenang. Pemerintah juga menambahkan fitur pencegahan tangkapan layar (*screenshot prevention*) sejak 2022 sebagai upaya meminimalisasi penyebaran data sensitif secara tidak sah (Tukan & Rahmadanita, 2023). Selain itu, Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dirancang secara fungsional untuk menggantikan peran KTP elektronik fisik. Pengguna dapat mengakses identitas kependudukan secara lebih praktis dan portabel melalui perangkat gawai. Aplikasi juga dilengkapi dengan notifikasi *real-time* terhadap setiap perubahan data kependudukan misalnya perubahan alamat atau status perkawinan sehingga meningkatkan transparansi dan akurasi data. Validasi identitas dapat dilakukan langsung dengan koneksi ke pusat data nasional yang secara signifikan mengurangi potensi kesalahan maupun manipulasi data (Fitriani, 2023). Kemudian aplikasi ini mendukung integrasi lintas sektor dengan layanan publik maupun privat seperti sektor kesehatan, pendidikan, bantuan sosial hingga perbankan. Integrasi ini memungkinkan verifikasi identitas dilakukan secara lebih cepat, efisien dan aman tanpa memerlukan dokumen fisik tambahan.

1.5.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi pijakan konseptual dan empiris dalam penelitian ini baik dari sisi fokus kajian, pendekatan metodologis maupun hasil penelitian.

Tabel 1. 2. Penelitian Terdahulu

Penulis & Judul	Fokus Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
(Nur et al., 2024) "Efektivitas Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Digital Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar")	Menganalisis efektivitas pembuatan KTP Digital berbasis IKD di Disdukcapil Kota Makassar.	Kualitatif deskriptif dengan pendekatan teori efektivitas James L. Gibson (produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan).	Penerapan IKD dinilai efektif berdasarkan peningkatan jumlah pengguna (420 orang pada 2021 menjadi 50.000 pada akhir 2023).	Sama-sama meneliti IKD di Disdukcapil Kota Makassar dan menggunakan pendekatan kualitatif.	Fokus pada efektivitas program sedangkan penelitian saya pada analisis kualitas birokrasi dengan E-GovQual
(Sihombing et al., 2025) "Analisis Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Berdasarkan Permendagri No 72 Tahun 2022 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi)"	Menganalisis penerapan IKD berbasis Permendagri No 72 Tahun 2022	Deskriptif kualitatif Pendekatan model SERVQUAL (Service Quality Model). Parasuraman, Zeithaml, dan Berry.	Terkendala infrastruktur, kesiapan masyarakat dan masalah teknis (lupa pin)	Sama-sama mengkaji aspek kualitas pelayanan IKD dan peran regulasi.	Fokus pada kualitas dari sisi pengguna (eksternal) <i>SERVQUAL</i> sedangkan penelitian saya pada kualitas birokrasi dalam proses layanan digital.
(Iradatullah, 2025) "Peningkatan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Melalui Sosialisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Jeneponto Provinsi Sulawesi Selatan"	Menelaah upaya peningkatan aktivasi IKD melalui kegiatan sosialisasi Disdukcapil	pendekatan kualitatif dengan kerangka teori <i>Diffusion of Innovations</i> yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers.	Sosialisasi berhasil meningkatkan aktivasi, tapi terhambat jaringan internet dan literasi digital.	Sama-sama mengkaji upaya Disdukcapil dan kendala eksternal (literasi/jaringan).	Fokus pada strategi sosialisasi dan hasilnya sedangkan penelitian saya fokus pada kualitas birokrasi dalam menyusun dan melaksanakan proses digital IKD.
(Asmaniah et al., 2024) "Analisis Implementasi Governasi Digital dalam Penggunaan Aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) di Disdukcapil Kota Padang	Mengkaji penerapan tata kelola digital (governasi digital) IKD pada Disdukcapil	Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif	Penerapan IKD meningkatkan efisiensi. Kendala: jaringan (internal) dan pemahaman masyarakat (eksternal).	Sama-sama fokus menyinggung aspek <i>governansi</i> di Disdukcapil.	Fokus pada implementasi <i>governansi digital</i> umum sedangkan penelitian saya fokus pada dimensi kualitas pelayanan birokrasi (akuntabilitas/

					prosedur) dalam proses digitalisasi.
(Maulani, 2020) "Penerapan Electronic Government dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health di Kota Surabaya)	Menganalisis apakah program <i>E-Health</i> di Kota Surabaya telah memenuhi indikator peningkatan kualitas pelayanan publik.	Kualitatif dengan metode studi pustaka (<i>literature study</i>). Instrumen pengukur menggunakan dimensi E-GovQual.	Program <i>E-Health</i> berhasil meningkatkan kualitas layanan kesehatan melalui kemudahan pendaftaran online, transparansi data, dan efisiensi waktu antrean bagi pasien.	Sama-sama menggunakan instrumen E-GovQual (Papadomich elaki & Mentzas) untuk mengukur kualitas layanan digital pemerintah.	Penelitian tersebut meneliti layanan E-Health pada sektor kesehatan di Kota Surabaya, sedangkan penelitian saya meneliti kualitas pelayanan birokrasi melalui penerapan aplikasi IKD di Disdukcapil Kota Makassar.

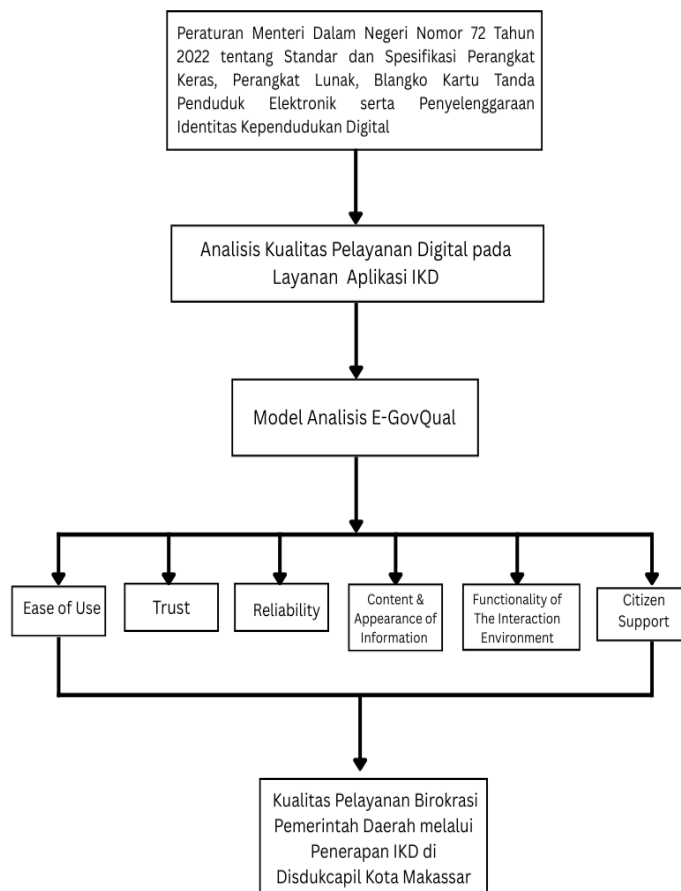
Berdasarkan tinjauan terhadap berbagai penelitian terdahulu mengenai penerapan Aplikasi IKD, dapat diidentifikasi bahwa implementasi kebijakan ini masih menghadapi sejumlah hambatan struktural dan teknis. Permasalahan tersebut meliputi keterbatasan infrastruktur pendukung, rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, gangguan teknis pada aplikasi serta belum optimalnya partisipasi publik dalam pemanfaatan layanan digital. Meskipun di beberapa daerah, termasuk Kota Makassar, penerapan IKD dinilai menunjukkan peningkatan jumlah pengguna yang signifikan hingga mencapai 50.000 pengguna pada akhir tahun 2023, capaian tersebut lebih merepresentasikan keberhasilan pada aspek (output) daripada kualitas proses pelayanan. Realitas empiris menunjukkan bahwa peningkatan jumlah aktivasi belum sepenuhnya diikuti oleh stabilitas pengalaman layanan digital terutama terkait kendala perangkat, gangguan sistem serta keterbatasan pemahaman teknologi di kalangan masyarakat.

Secara konseptual, penelitian ini memiliki kesamaan dengan studi-studi sebelumnya dalam hal objek kajian yaitu penerapan IKD sebagai instrumen pelayanan publik berbasis digital. Namun demikian, terdapat perbedaan mendasar pada perspektif analisis yang digunakan. Penelitian Nur et al. (2024) menitikberatkan pada efektivitas program berdasarkan indikator pencapaian jumlah pengguna sementara Iradatullah (2025) berfokus pada strategi sosialisasi untuk meningkatkan aktivasi. Di sisi lain, Sihombing et al. (2025) menggunakan model SERVQUAL yang berorientasi pada persepsi kepuasan pengguna secara umum.

Berbeda dari pendekatan tersebut, penelitian ini secara tegas memposisikan kualitas birokrasi pemerintah daerah sebagai fokus utama analisis dengan menggunakan Model E-GovQual. Meskipun model ini pernah digunakan oleh (Maulani, 2020) namun lokus dan sektornya sangat berbeda. Maulani memotret keberhasilan *E-Health* di Surabaya melalui studi pustaka sedangkan penelitian ini melakukan pengujian lapangan pada layanan IKD di Makassar yang justru sedang mengalami tren penurunan adopsi di tahun 2025. Aspek yang dikaji meliputi profesionalisme aparatur, kejelasan prosedur kerja berbasis digital, akuntabilitas dalam perlindungan data pribadi serta responsivitas dukungan teknis kepada masyarakat. Penggunaan Model E-GovQual (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) menjadi unsur kebaruan dalam konteks Disdukcapil Kota Makassar karena pengukuran kualitas layanan digital dilakukan secara multidimensional dan terstruktur. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan mengisi kekosongan kajian akademik yang secara spesifik menelaah sejauh mana kualitas dan kesiapan birokrasi pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital yang andal melalui penerapan aplikasi IKD.

1.6 Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan hasil dari tinjauan literatur yang berfungsi menuntun arah penelitian secara sistematis dan rasional (Darmalaksana, 2020). Kerangka ini dibangun melalui kajian terhadap penelitian terdahulu untuk merumuskan rumusan masalah, pertanyaan dan tujuan penelitian. Dalam metode kualitatif, pembentukan kerangka berpikir dilakukan dengan menggabungkan studi pustaka dan studi lapangan sehingga teori dan data empiris saling melengkapi. Dengan demikian, kerangka pikir menjadi panduan konseptual dan metodologis yang menjelaskan hubungan logis antara teori, data dan tujuan penelitian agar penelitian memiliki arah yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.



Gambar 1. 2. Kerangka Berpikir
Sumber : Diolah, 2026

BAB II

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah prosedur ilmiah yang digunakan untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode ini mencakup serangkaian langkah sistematis yang dijalankan agar data yang diperoleh valid, reliabel dan mampu menjawab permasalahan penelitian secara akurat (Soegiyono, 2011).

2.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

2.1.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai fenomena sosial, khususnya terkait analisis kualitas pelayanan birokrasi pemerintah daerah melalui penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

2.1.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang sesuai untuk menggambarkan kondisi nyata terkait analisis kualitas pelayanan birokrasi pemerintah daerah melalui penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Oleh karena itu, data yang dihasilkan diharapkan lebih kaya, kontekstual dan mencerminkan realitas lapangan (Soegiyono, 2011).

2.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Secara geografis, instansi ini berlokasi di Jl. Teduh Bersinar, Kelurahan Gunungsari, Kecamatan Rappocini, Kota Makassar.

2.3 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah segala bentuk informasi yang digunakan peneliti untuk menjawab rumusan masalah. Dalam konteks penelitian ini, sumber data mencakup individu maupun entitas yang menjadi sumber diperolehnya informasi. Dalam pendekatan kualitatif, data dipandang sebagai representasi fenomena nyata yang sedang diteliti bukan sekadar kumpulan informasi. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain :

2.3.1 Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2020), data primer adalah sumber informasi yang diperoleh secara langsung dari responden atau objek penelitian. Data ini dikumpulkan melalui interaksi langsung dengan individu atau kelompok menggunakan metode seperti wawancara, observasi atau kuesioner. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui observasi serta wawancara mendalam dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya sebagai teknik utama pengumpulan informasi.

2.3.2 Data Sekunder

Menurut (Hardani et al., 2020), data sekunder adalah informasi yang diperoleh secara tidak langsung melalui sumber seperti dokumen, arsip, laporan, literatur, publikasi atau data yang telah tersedia sebelumnya. Data ini berperan untuk memperkuat serta melengkapi analisis dan pembahasan dalam penelitian.

2.4 Informan Penelitian

Informan adalah individu atau kelompok yang menyediakan informasi kepada peneliti mengenai fenomena yang diteliti. Menurut (Sugiyono, 2020) informan merupakan subjek penelitian yang memiliki pemahaman mendalam tentang objek penelitian sehingga dapat dijadikan sumber data yang valid. Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *purposive sampling* yaitu berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Jumlah informan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan prinsip kecukupan data (*data saturation*), yaitu ketika informasi yang diperoleh telah menunjukkan pola yang berulang dan tidak lagi menghasilkan temuan baru yang signifikan. Penentuan jumlah akhir informan disesuaikan dengan kebutuhan kedalaman data untuk menganalisis enam dimensi E-GovQual. Informan penelitian ini dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu :

2.4.1 Informan Utama

Informan utama dalam penelitian ini adalah pihak yang terlibat langsung dan memiliki kewenangan strategis dalam penyelenggaraan layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD), yaitu Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, serta pegawai dan staf teknis Disdukcapil termasuk operator aplikasi IKD dengan jumlah informan sebanyak lima orang.

2.4.2 Informan Pendukung

Informan pendukung adalah masyarakat yang menjadi pengguna Aplikasi IKD dan dapat memberikan pengalaman empiris

terkait kualitas pelayanan digital dengan jumlah informan sebanyak 4 orang. Informan pendukung ditetapkan bagi masyarakat pengguna IKD dengan kriteria yaitu telah melakukan aktivasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital, pernah menggunakan layanan digital Disdukcapil terkait IKD dan bersedia memberikan informasi mengenai pengalaman penggunaan IKD.

2.5 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini diarahkan untuk menganalisis kualitas pelayanan birokrasi melalui penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kota Makassar dengan menggunakan teori E-GovQual.

- a) Dimensi kemudahan penggunaan menilai kemampuan birokrasi dalam merancang layanan yang intuitif, mudah diakses, serta dapat digunakan secara mandiri oleh masyarakat.
- b) Dimensi kepercayaan mengkaji jaminan keamanan dan perlindungan data pribadi pengguna dalam sistem pelayanan digital.
- c) Dimensi keandalan menganalisis konsistensi kinerja sistem, meliputi stabilitas, akurasi data, ketersediaan layanan, serta kecepatan proses aktivasi.
- d) Dimensi isi dan tampilan informasi mengevaluasi kualitas penyajian informasi yang transparan, jelas, dan mudah dipahami oleh pengguna.
- e) Dimensi fungsionalitas lingkungan interaksi menilai efektivitas fitur aplikasi dalam mendukung proses pelayanan, termasuk integrasi data, penggunaan ulang data, serta respons sistem terhadap permohonan pengguna.
- f) Dimensi dukungan terhadap masyarakat mengkaji responsivitas birokrasi dalam menyediakan bantuan, pendampingan, dan mekanisme penanganan kendala bagi pengguna layanan.

2.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara sistematis menggunakan instrumen atau alat tertentu agar informasi yang diperoleh dapat menjawab rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2020). Teknik pengumpulan data merupakan prosedur yang dirancang oleh peneliti untuk memperoleh informasi, baik secara langsung maupun tidak langsung dari sumber data dengan memperhatikan kesesuaian antara metode penelitian, tujuan dan jenis data yang dibutuhkan (Hardiyansyah, 2024). Adapun beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

2.6.1 Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung fenomena, perilaku individu, proses kegiatan maupun kejadian alam (Hardani et al., 2020). Dalam penelitian ini, peneliti tidak secara langsung berpartisipasi dalam kegiatan yang diamati melainkan melakukan pengamatan, pendokumentasian dan pencatatan informasi. Tujuan observasi adalah untuk memperoleh data yang akurat mengenai kualitas pelayanan birokrasi pemerintah daerah melalui penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

2.6.2 Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan informasi yang mengikat kontak secara langsung dari dua pihak antara peneliti dan responden dengan cara bertukar informasi dan pandangan terkait topik yang diteliti dan ingin mendalami informasi tentang topik tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan metode wawancara semi-terstruktur melalui interaksi langsung antara peneliti dan informan guna memperoleh data yang mendalam terkait kualitas pelayanan birokrasi pemerintah daerah melalui penerapan IKD. Model ini memberikan ruang bagi informan untuk menjelaskan pengalaman dan pandangannya secara lebih terbuka, sehingga peneliti dapat menggali informasi secara komprehensif sesuai fokus penelitian.

2.6.3 Analisis Dokumen

Menurut (Sugiyono, 2020), dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah terjadi, yang dapat berbentuk tulisan, gambar atau karya monumental. Dokumen mencakup arsip resmi, laporan kegiatan, catatan harian, foto, video maupun bentuk data tertulis lain yang relevan dengan penelitian. Sugiyono menekankan bahwa teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi data hasil observasi dan wawancara serta berfungsi sebagai alat triangulasi untuk memverifikasi keabsahan informasi. Analisis dokumen dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian baik dokumen internal lembaga maupun dokumen publik.

2.7 Teknis Analisis Data

Analisis data adalah proses sistematis untuk menata dan mengorganisasi data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan dokumen sehingga peneliti dapat memahami temuan di lapangan dan menyajikannya secara jelas kepada pembaca. Proses ini mencakup pengorganisasian data, pemilahan menjadi satuan yang dapat dikelola,

sintesis, identifikasi pola, penemuan hal-hal penting serta penarikan kesimpulan agar mudah dipahami (Sugiyono, 2020). Peneliti menggunakan analisis data model interaktif oleh Miles dan Huberman yang terdiri atas tiga tahapan yaitu:

2.7.1 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan proses penting yang dilakukan untuk menyederhanakan, memilih dan memfokuskan data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Seluruh informasi yang diperoleh dari informan kemudian ditelaah secara cermat untuk memastikan bahwa data tersebut benar-benar relevan dengan fokus penelitian yaitu kualitas pelayanan birokrasi digital melalui penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Disdukcapil Kota Makassar. Data yang diperoleh kemudian dikategorikan dan dipetakan ke dalam enam dimensi Model E-GovQual, yaitu kemudahan penggunaan, kepercayaan, keandalan, fungsionalitas lingkungan interaksi, kualitas isi dan tampilan informasi, serta dukungan masyarakat. Proses ini dilakukan untuk memastikan bahwa analisis tetap terarah pada kerangka teoritis yang digunakan dalam penelitian.

2.7.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan proses mengorganisasi dan menyusun informasi hasil penelitian agar dapat ditafsirkan serta digunakan sebagai dasar untuk menarik kesimpulan atau menentukan langkah selanjutnya. Dalam penelitian ini, data yang sudah direduksi disajikan dalam bentuk narasi, matriks, atau bagan kualitatif. Penyajian ini tidak hanya menampilkan data apa adanya tetapi juga menghubungkannya dengan fokus penelitian yang telah ditentukan. Penyajian data dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan kategori teoretis E-Govqual. Data yang telah terkumpul selanjutnya ditelaah secara cermat guna memperoleh pemahaman yang komprehensif serta menghasilkan kesimpulan yang lebih bermakna dan mendalam.

2.7.3 Penarikan Kesimpulan (*Verification*)

Tahap penarikan kesimpulan yang diistilahkan sebagai *verification* oleh Miles dan Huberman, merupakan proses untuk menghasilkan dan memverifikasi temuan dari data lapangan. Kesimpulan yang ditarik bersifat sementara dan diverifikasi melalui triangulasi sumber data (informan kunci, utama dan pendukung) untuk memastikan keabsahan dan konsistensi temuan sebelum ditarik menjadi kesimpulan akhir yang bermakna.