

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Optimalisasi pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Tuban belum sepenuhnya optimal. Pelaksanaan pelayanan yang belum mencerminkan kriteria layanan berbasis digital dan pemanfaatan layanan IKD yang masih terbatas karena belum seluruh instansi mengakomodasi penggunaan IKD menjadi kendala yang menghambat efektivitas pelayanan dan percepatan transformasi digital pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sosialisasi yang lebih intensif, peningkatan literasi digital, pengembangan sistem aplikasi, penyediaan sarana pendukung yang memadai serta perluasan kerja sama antar instansi agar pelayanan aktivasi IKD dapat tercapai secara maksimal dan mampu mendukung terwujudnya transformasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Kesimpulan pada setiap indikator pengukuran kinerja sektor publik menurut Mardiasmo dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Output

Output dari optimalisasi pelayanan aktivasi IKD di Kabupaten Tuban belum sepenuhnya optimal. Kecepatan pelayanan yang dirasa relatif cepat, tetapi masih bergantung pada kondisi jaringan internet dan aplikasi. Di sisi lain, alur pelayanan yang mewajibkan pemohon atau masyarakat untuk datang ke kantor untuk melakukan aktivasi di nilai kurang efektif meskipun prosedur layanannya mudah dipahami. Selain itu, capaian aktivasi yang masih rendah

serta ketersediaan sarana dan prasarana masih menjadi kendala utama dalam implementasi program. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, penguatan literasi digital, pengembangan sistem aplikasi serta pemerataan sarana pendukung agar output pelayanan aktivasi IKD dapat mencapai target yang telah ditetapkan dan mendukung transformasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital secara optimal.

2. *Outcome*

Outcome dari optimalisasi pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Tuban menunjukkan bahwa masyarakat telah merasakan kemudahan dalam mengakses dokumen kependudukan secara digital, menunjukkan identitas tanpa membawa KTP fisik serta memperoleh layanan administrasi kependudukan dengan lebih praktis. Namun, pemanfaatan IKD belum optimal karena sebagian masyarakat masih terbiasa menggunakan KTP fisik dan terbatas oleh mekanisme keamanan aplikasi. Pelayanan aktivasi IKD juga meningkatkan efisiensi melalui prosedur yang sederhana, waktu pelayanan yang relatif cepat dan pendampingan petugas. Meskipun demikian, efisiensi masih dipengaruhi oleh kualitas jaringan internet, stabilitas aplikasi, kesiapan perangkat, literasi digital masyarakat serta dukungan berbagai instansi terhadap penggunaan IKD.

Sebagian besar masyarakat yang telah menggunakan IKD merasa puas terhadap pelayanan aktivasi karena prosesnya mudah, cepat dan didukung pendampingan petugas. Namun, kepuasan masyarakat belum sepenuhnya optimal karena masyarakat mengharapkan pengembangan fitur aplikasi dan

integrasi dengan lebih banyak ke berbagai layanan publik. Selain itu, peningkatan penggunaan IKD di dominasi oleh masyarakat berusia produktif. Namun, peningkatan tersebut juga masih terkendala oleh rendahnya pengetahuan masyarakat, terbatasnya sosialisasi, kesiapan sarana pendukung serta belum meratanya penerimaan IKD di berbagai instansi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sosialisasi, peningkatan literasi digital, dan perluasan implementasi IKD agar manfaat pelayanan dapat dirasakan secara lebih optimal.

3. *Impact*

Impact pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Tuban menunjukkan adanya dampak positif, namun belum berlangsung secara signifikan. Penerapan IKD telah berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui kemudahan akses dokumen kependudukan secara digital, percepatan proses pelayanan serta mulai meluasnya pemanfaatan identitas digital oleh sejumlah instansi yang telah bekerja sama dengan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa IKD mulai mendukung terwujudnya pelayanan publik yang lebih efektif, efisien dan mudah diakses. Meskipun demikian, dampak tersebut belum dirasakan secara optimal karena implementasi IKD masih berada pada tahap pengembangan, jumlah pengguna masih rendah, sosialisasi belum berjalan secara maksimal serta pengakuan dan penerimaan IKD oleh berbagai instansi belum merata. Selain itu, penerapan IKD telah mendorong transformasi digital dalam

penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui perubahan mekanisme pelayanan dari sistem konvensional menuju pelayanan berbasis teknologi digital. Transformasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses identitas kependudukan secara elektronik serta membuka peluang pengembangan layanan administrasi yang lebih terintegrasi. Namun demikian, implementasi transformasi digital belum sepenuhnya optimal karena pada beberapa jenis layanan dokumen fisik masih menjadi persyaratan disertai dengan keterbatasan infrastruktur teknologi, keandalan aplikasi, literasi digital masyarakat serta belum optimalnya integrasi dan pengakuan IKD oleh berbagai instansi. Penerapan IKD perlahan mulai mendorong perubahan perilaku masyarakat dalam memanfaatkan layanan administrasi kependudukan berbasis digital, terutama pada kalangan masyarakat usia produktif yang telah merasakan kemudahan, efisiensi waktu dan kepraktisan penggunaan IKD. Akan tetapi, perubahan perilaku tersebut belum terjadi secara merata karena sebagian masyarakat masih lebih memilih menggunakan KTP elektronik dalam bentuk fisik, belum memiliki perangkat yang memadai, memiliki keterbatasan literasi digital serta belum memahami manfaat IKD akibat sosialisasi yang belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, diperlukannya penguatan sosialisasi, peningkatan literasi digital, pengembangan infrastruktur teknologi informasi, perluasan integrasi layanan serta peningkatan komitmen berbagai pemangku kepentingan agar pemanfaatan IKD dapat diterima dan dimanfaatkan secara lebih luas dalam mendukung transformasi pelayanan publik.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan mengenai optimalisasi pelayanan aktivasi identitas kependudukan digital di Kabupaten Tuban, maka penulis memberikan beberapa saran di antaranya adalah sebagai berikut :

1. Saran Bagi Pemerintah Kabupaten Tuban

Pemerintah Kabupaten Tuban harus memperkuat komitmen dalam mendukung implementasi Identitas Kependudukan Digital melalui penyusunan kebijakan yang mendorong pemanfaatan IKD pada berbagai pelayanan publik di seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Selain itu, pemerintah perlu mengalokasikan dukungan anggaran untuk peningkatan infrastruktur teknologi informasi, penguatan jaringan internet pada unit pelayanan serta pelaksanaan sosialisasi dan edukasi digital secara berkelanjutan kepada masyarakat. Dukungan tersebut diharapkan dapat memperluas pemanfaatan IKD, meningkatkan literasi digital masyarakat serta mempercepat transformasi pelayanan publik berbasis digital di Kabupaten Tuban.

2. Saran Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban perlu meningkatkan intensitas sosialisasi mengenai manfaat, fungsi dan tata cara penggunaan IKD dan mendorong penggunaan IKD secara lebih luas dalam berbagai pelayanan administrasi kependudukan maupun pelayanan publik lainnya. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan menerapkan penggunaan IKD sebagai identitas utama pada layanan-layanan yang telah

memiliki kesiapan infrastruktur dan telah terintegrasi dengan sistem Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu, Dispendukcapil Kabupaten Tuban perlu mengembangkan mekanisme pelayanan aktivasi IKD yang lebih fleksibel sehingga masyarakat tidak harus selalu datang ke kantor Dispendukcapil atau Unit Pelaksana Teknis (UPT) untuk melakukan aktivasi. Pengembangan layanan dapat dilakukan melalui pelayanan jemput bola secara berkala, pembukaan stand aktivasi di pusat pelayanan publik, kerja sama dengan pemerintah desa, kecamatan, sekolah, perguruan tinggi maupun instansi lain serta pemanfaatan inovasi teknologi yang memungkinkan proses verifikasi dan aktivasi dilakukan secara lebih mudah dengan tetap menjamin keamanan data dan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal-Jurnal :

- Aristyono, D. A. (2025). *OPTIMALISASI AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN REMBANG PROVINSI JAWA TENGAH* [Institut Pemerintahan Dalam negeri]. <https://eprints-tes.ipdn.ac.id/id/eprint/20591>
- Dewi, N. R. (2024). *IMPLEMENTASI KEBIJAKAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KELURAHAN KALIABANG TENGAH KOTA BEKASI*. POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA.
- Ditjen, P. (2023). *UU NO. 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK*. Jakarta. <https://peraturan.go.id/id/uu-no-25-tahun-2009>
- Dr. Hastuti Olivia, S.E., M. A. (2025). *NVIVO 12 PLUS PENERAPAN PENELITIAN EKONOMI* (M. E. Dana Syahputra Barus, S.Pd. & M. S. Ratna Dina Marviana, S.E. (ed.)). CV. Dewa Publishing.
- Dr. Nursapia Harahap, M. . (2020). *Penelitian Kualitatif* (D. H. S. M.A (ed.)). Wal Ashri Publishing.
- Endah Tri Priyatni et al. (2020). *PEMANFAATAN NVIVO DALAM PENELITIAN KUALITATIF*. LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT (LP2M).
- Fariza, 2025. (2025). *OPTIMALISASI AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI LUAR KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SAMARINDA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR*.
- Hartono, Silva, J. Da, Costa, F. Da, Melianto, D., & Suparta, M. (2025). Implementasi Metode Analisis Menggunakan NVivo dalam Penelitian Kualitatif. *Journal of Management and Creative Business*, 3, 191–198. <https://doi.org/https://doi.org/10.30640/jmcbus.v3i2.4652>
- In Suwarno, D. I. N. (2025). Optimalisasi Digitalisasi KTP Dengan Sistem Pelayanan di Kecamatan Pakal. *Jurnal Abdimas Indonesia*, 5.
- JDIH. (2003). *Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/147277/inpres-no-3-tahun-2003>
- Kemendagri, P. (2023). *PERMENDAGRI NOMOR 72 TAHUN 2022 TENTANG STANDAR DAN SPESIFIKASI PERANGKAT KERAS, PERANGKAT LUNAK, DAN BLANGKO KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK SERTA PENYELENGGARAAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL*. Jakarta.

<https://ppid.kemendagri.go.id/front/dokumen/detail/300274707>

- Madaul, M. Z. R., Subagyo, A., & Permana, D. (2025). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BANDUNG BARAT. *JURNAL PRINSIP*, 1. <https://doi.org/https://doi.org/10.36859/prinsip.v1i1.2926>
- Mardiasmo. (2018). *OTONOMI & MANAJEMEN KEUANGAN DAERAH* (Mardiasmo (ed.)). Andi, Yogyakarta.
- Marfu'ah, S., Kumalasari, A., & Swasanti, I. (2024). DIGITALISASI PELAYANAN PUBLIK KETIDAKSIAPAN MASYARAKAT DALAM PENGGUNAAN APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI BOJONEGORO. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 15.
- Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, J. S. (2014). *Qualitative data analysis: a methods sourcebook* (H. Salmon (ed.)). Thousand Oaks, California: SAGE Publications.
- Maulidiah, Sri, S.Sos, M. S. (2014). *Pelayanan Publik* (M. S. Dr. H. RahyuniiRauf (ed.)). CV. Indra Prahasta, Bandung.
- Muhammad Naufal, Sumartono, F. P. (2025). Optimalisasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital dalam Meningkatkan Aksesibilitas Layanan Administrasi Kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 11(3).
- Muhammad Rendy Yoga Pratama, V. R. H. & E. W. (2023). OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KELURAHAN WONOKUSUMO KECAMATAN SEMAMPIR PEMERINTAH KOTA SURABAYA. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(3).
- Ningsih, P. S. W. (2024). *OPTIMALISASI LAYANAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA LUBUKLINGGAU PROVINSI SUMATERA SELATAN*. Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Purba, K. (2020). KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA UPT DISDUKCAPIL KECAMATAN TAMPAN KOTA PEKANBARU. *Jurnal Administrasi Publik*. <https://jurnal.untirta.ac.id/index.php/jap/article/view/7127>
- Rahmawati, L., Arlan, A. S., & Urahmah, N. (2024). IMPLEMENTASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *Jurnal Kebijakan Publik*, 1.

- Rosyadi, M. Z. (2023). *ANALISIS PENERIMAAN DIGITAL LIBRARY MENGGUNAKAN COMPUTER-ASSISTED QUALITATIVE DATA ANALYSIS SOFTWARE (CAQDAS) PADA UIN SUNAN AMPEL SURABAYA*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA.
- Salopah, Irma Purnamasari, F. T. R. (2023). *IMPLEMENTASI PROGRAM IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BOGOR*. 3(4), 1–15. <https://pdfs.semanticscholar.org/dcd2/7cf57ee8a728801dc967f4725bf7b17d5d27.pdf>
- Sihombing, S., Panjaitan, M., Pasaribu, J., & Rajagukguk, J. (2025). ANALISIS PENERAPAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) BERDASARKAN PERMENDAGRI NO 72 TAHUN 2022 DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN DAIRI). : : *Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan*, 11.
- Sintia A. P., E. S. & M. (2025). Transformasi Layanan Publik melalui E-Government Evaluasi Layanan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban. *R eslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 7. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v7i4.6796>
- Sucahyo, I. (2025). mplementasi Identitas Kependudukan Digital(IKD) Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo. *Journal Of Social Science Research*, 5. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/20053/13434>
- Sugiyono. (2019a). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D* (M. Dr.Ir.Sutopo.S.Pd (ed.)). ALFABETA Bandung.
- Sugiyono, P. D. (2018). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D* (M. D. I. S. S.Pd (ed.)). 2023.
- Sugiyono, P. D. (2019b). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, P. D. (2022). *METODE PENELITIAN KUALITATIF (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstruktif)*. ALFABETA Bandung.
- Tamher, K. A. (2018). *IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TUAL PROVINSI MALUKU*. UNIVERSITAS BRAWIJAYA.
- Tauran, A. R. Y. &. (2025). IMPLEMENTASI PROGRAM IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) PADA DINAS KEPENDUDUKAN

DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MADIUN. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 7. <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

Tuban, D. K. (2023). *Syarat-Syarat Pembuatan Identitas Kependudukan Digital*. https://www.instagram.com/disdukcapilkabtuban?utm_source=ig_web_button_share_sheet&igsh=ZDNlZDc0MzIxNw==