

PELAYANAN PENGGUNAAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DUKCAPIL KABUPATEN MERANGIN

Hesti Kurnia¹, Hasmawati², Eko Wulandari³, Sukur⁴

^{1,2,4}Program Studi Pendidikan Matematika, FKIP, Universitas Merangin

³Program Studi Pendidikan Biologi, FKIP, Universitas Merangin

Corresponding Email: 2hasmaw73@gmail.com

Abstract

This study examines the impact of using Digital Population Identity (IKD) on the effectiveness of civil registration and vital statistics (Dukcapil) services in Merangin Regency. The research highlights key issues such as the transition from manual to digital identity systems, public awareness, and system readiness within local government agencies. The primary objective is to determine whether the implementation of IKD enhances service delivery, particularly in terms of speed, accuracy, and accessibility. A quantitative approach was employed using a survey method with a structured questionnaire distributed to IKD users and Dukcapil staff. Data were analyzed using descriptive statistics and regression analysis. The findings indicate a significant positive correlation between the use of IKD and improved service effectiveness. IKD implementation has led to faster processing times, reduced administrative errors, and increased user satisfaction. However, challenges remain in terms of digital literacy and infrastructure. The study concludes that while IKD positively influences service quality, further efforts are needed to ensure inclusive and sustainable digital transformation in public administration.

Keywords: *Digital Population Identity Services, Dukcapil Merangin Regency*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor pelayanan publik, termasuk dalam bidang administrasi kependudukan. Pemerintah Indonesia melalui Kementerian Dalam Negeri telah meluncurkan program **Identitas Kependudukan Digital (IKD)** sebagai langkah modernisasi dalam pengelolaan data kependudukan. IKD merupakan bentuk digital dari Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dapat diakses melalui aplikasi berbasis smartphone. Program ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan administrasi bagi masyarakat. Di tingkat daerah, termasuk **Kabupaten Merangin**, penerapan IKD menjadi tantangan sekaligus peluang bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Namun, dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai kendala seperti rendahnya literasi

digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta kurangnya sosialisasi mengenai manfaat dan penggunaan IKD. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji sejauh mana penggunaan IKD benar-benar berpengaruh terhadap peningkatan efektivitas pelayanan Dukcapil di daerah tersebut. Urgensi penelitian ini terletak pada perlunya evaluasi atas implementasi IKD sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan pelayanan publik berbasis digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penggunaan IKD terhadap efektivitas pelayanan Dukcapil Kabupaten Merangin, yang diukur melalui indikator kecepatan pelayanan, ketepatan data, kemudahan akses, dan kepuasan masyarakat. Untuk memecahkan masalah tersebut, pendekatan kuantitatif digunakan melalui survei terhadap masyarakat pengguna IKD dan pegawai Dukcapil yang terlibat dalam proses pelayanan. Tinjauan pustaka terkait menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik dapat

meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas (Dwiyanto, 2011; Wibowo, 2022). Selain itu, beberapa studi terdahulu menyebutkan bahwa keberhasilan transformasi digital sangat bergantung pada kesiapan organisasi dan tingkat adopsi masyarakat terhadap teknologi baru.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan rancangan penelitian deskriptif korelasional. Pendekatan ini dipilih untuk mengetahui hubungan antara penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan efektivitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Merangin. Rancangan penelitian ini berupa survei lapangan dengan penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan IKD serta wawancara kepada petugas Dukcapil sebagai informan pendukung. Penelitian ini dilaksanakan dalam bentuk studi lapangan dan analisis data kuantitatif menggunakan teknik statistik regresi linier sederhana. Ruang lingkup atau objek penelitian adalah masyarakat Kabupaten Merangin yang telah menggunakan layanan IKD dan pegawai Dinas Dukcapil yang terlibat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Fokus penelitian berada pada aspek efektivitas pelayanan, meliputi kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan kepuasan pengguna layanan. Bahan utama dan Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner dan wawancara, serta data sekunder dari laporan internal Dukcapil. Alat bantu yang digunakan meliputi:

1. Kuesioner (formulir Google Form atau cetak)
2. Alat tulis, seperti pulpen dan buku harian
3. Laptop untuk pengolahan data menggunakan perangkat lunak statistik seperti Excel.

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Jl. RA Kartini, Pematang Kandis,

Kecamatan. Bangko, Kabupaten Merangin, Provinsi Jambi 37313. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah.

1. Kuesioner: Digunakan untuk memperoleh data dari masyarakat pengguna IKD. Pertanyaan disusun berdasarkan indikator efektivitas pelayanan.
2. Wawancara: Dilakukan secara semi-struktural kepada staf Dukcapil untuk menggali informasi pelaksanaan IKD.
3. Dokumentasi: Pengumpulan data sekunder seperti laporan jumlah pengguna IKD, laporan kinerja pelayanan, dan (SOP) Standard operating procedure atau prosedur operasional standar pelayanan.

Mekanisme Pelaksanaan Kegiatan

1. Persiapan: Menyusun instrumen penelitian (kuesioner dan panduan wawancara), mendapatkan izin penelitian, serta menghubungi pihak Dukcapil.
2. Pengumpulan Data: Menyebarkan kuesioner secara daring dan luring, serta melaksanakan wawancara dengan petugas Dukcapil.
3. Analisis Data: Data dianalisis secara kuantitatif menggunakan regresi linier untuk menguji pengaruh penggunaan IKD terhadap efektivitas pelayanan. Data kualitatif dari wawancara dianalisis dengan teknik deskriptif.
4. Pelaporan: Menyusun hasil penelitian dalam bentuk laporan dan jurnal ilmiah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pelaksanaan Kegiatan pengabdian ini dilaksanakan melalui survei kepada masyarakat pengguna layanan IKD di Kabupaten Merangin, serta wawancara kepada petugas Dinas Dukcapil. Jumlah responden sebanyak 100 orang yang telah menggunakan IKD dalam pengurusan administrasi kependudukan (seperti KTP digital, KK digital, dan akta digital). Dari hasil penyebaran kuesioner, diperoleh data sebagai berikut:

Aspek Ektivitas	Persentase Responden yang Menyatakan "Setuju/ Sangat Setuju"
Kecepatan Pelayanan	88%
Ketepatan Data	85%
Kemudahan Akses	90%
Kepuasan Pengguna	87%

Selain itu, wawancara dengan 5 pegawai Dukcapil mengungkapkan bahwa penggunaan IKD telah membantu mempersingkat waktu pelayanan, mengurangi antrean fisik, dan mempermudah proses verifikasi identitas. Untuk mengetahui pengaruh IKD terhadap efektivitas pelayanan, dilakukan analisis regresi linier sederhana dengan variabel X (tingkat penggunaan IKD) dan variabel Y (efektivitas pelayanan). Hasil analisis regresi linier menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,003 ($< 0,05$) dan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,652, yang berarti penggunaan IKD berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan sebesar 65,2%.

Pembahasan, Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) memberikan dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan efektivitas pelayanan Dukcapil di Kabupaten Merangin. Hal ini terlihat dari tingginya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kecepatan dan kemudahan pelayanan, serta hasil analisis statistik yang menunjukkan hubungan yang kuat antara penggunaan IKD dan efektivitas layanan. Temuan ini sejalan dengan penelitian oleh Putra et al. (2022) yang menyatakan bahwa digitalisasi identitas mampu mempersingkat proses birokrasi dan meningkatkan akurasi data kependudukan. Selain itu, efektivitas pelayanan yang meningkat juga berkaitan dengan berkurangnya beban administratif pada petugas pelayanan, seperti pengurangan penggunaan berkas fisik dan verifikasi manual. Namun demikian, masih ditemukan kendala dalam pelaksanaan IKD, seperti keterbatasan literasi digital

masyarakat usia lanjut, serta keterbatasan jaringan internet di wilayah pedesaan. Oleh karena itu, edukasi lanjutan serta perluasan infrastruktur digital masih diperlukan agar manfaat IKD dapat dirasakan lebih merata. Secara keseluruhan, kegiatan ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berbasis digital seperti IKD memberikan kontribusi nyata dalam mendukung reformasi birokrasi dan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan akuntabel.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pelaksanaan dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) memberikan pengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Merangin. Penerapan IKD mampu meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan transparansi dalam proses pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam pengurusan dokumen seperti KTP-el, KK, akta kelahiran, maupun layanan integrasi data kependudukan dengan lembaga lain. Selain itu, IKD juga mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tanpa harus selalu hadir secara fisik ke kantor Dukcapil, sehingga mengurangi antrian dan waktu tunggu. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa masyarakat yang telah menggunakan IKD merasa lebih puas terhadap pelayanan, dan aparatur Dukcapil juga lebih terbantu dalam mengelola data secara digital. Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa implementasi IKD berkontribusi nyata dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan akuntabel. Namun, untuk mencapai optimalisasi, masih diperlukan dukungan berupa peningkatan infrastruktur teknologi, sosialisasi berkelanjutan kepada masyarakat, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur Dukcapil.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Pemerintah Kabupaten Merangin, khususnya pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Merangin, yang telah memberikan dukungan berupa dana, fasilitas, serta kesempatan dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat terkait penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada pimpinan dan seluruh staf Dukcapil Kabupaten Merangin yang telah membantu menyediakan data, informasi, serta sarana pelayanan selama penelitian dan pengabdian berlangsung. Penulis tidak lupa memberikan apresiasi kepada masyarakat Kabupaten Merangin yang telah berpartisipasi aktif dalam kegiatan sosialisasi dan implementasi IKD sehingga hasil penelitian dapat diperoleh dengan lebih komprehensif. Selain itu, penghargaan yang tinggi diberikan kepada lembaga afiliasi penulis, yaitu (Universitas Merangin /Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan / Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), yang telah memberikan dukungan akademik maupun administratif dalam penyusunan Artikel Jurnal ini. Kemudian Penulis juga berterima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas bantuan, diskusi, dan dorongan yang sangat berarti sehingga penelitian, pengabdian, serta penulisan jurnal ini dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Dalam Negeri. (2022). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Jakarta: Kemendagri.
- Nugroho, B., & Hartati, S. (2022). Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pelayanan administrasi kependudukan. Jurnal

Teknologi Informasi dan Pemerintahan, 5(1), 12–20.

- Rahmawati, D., & Yulianto, T. (2021). Efektivitas layanan Dukcapil berbasis aplikasi online.
- Setyawan, A. (2021). Tantangan penerapan IKD di daerah. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 9(2), 33–41.
- Hidayat, M., & Dewi, R. (2023). Analisis kepuasan pengguna aplikasi IKD. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 4(1), 25–36.