

**EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN
DIGITAL (IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN PULANG PISAU**

SKRIPSI

*Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata
Satu (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Negara*

Diajukan Kepada :

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**



Oleh :

DESTA NATALIA

NIM.223020702074

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desta Natalia

NIM : 223020702074

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul: “EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PULANG PISAU” adalah betul-betul karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi ini tersebut diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Palangka Raya, 21 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Desta Natalia
NIM. 223020702074

HALAMAN PERSETUJUAN

EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PULANG PISAU

Disusun oleh:

Desta Natalia

NIM. 223020702074

Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama



Marvy F. A. Sahay, S.AP., MPA

NIP. 198908132019031016

Tanggal: 24 Juni 2026

Pembimbing Pendamping



Fitriana Selvia, S.I.Kom., MPA

NIP. 19960222022032014

Tanggal; 24 Juni 2026

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Desta Natalia
NIM. 223020702074

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian skripsi

Pada tanggal 21 Juli 2026

Tim Penguji

Ketua Tim Penguji


Marvy F. A. Sahay, S.AP., MPA

NIP. 198908132019031016

Tanggal: 21 Juli 2026

Sekretaris Tim Penguji


Fitriana Selvia, S.I.Kom., MPA

NIP. 19960222022032014

Tanggal: 21 Juli 2026

Anggota Penguji


Immanuel Jaya, S.AP., M.AP

NIP. 198109242008121004

Tanggal: 21 Juli 2026

Anggota Penguji


Yonatan Ari Santoso, S.S., M.A.P

NIP. 199105042022031005

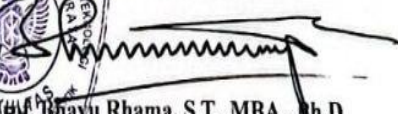
Tanggal: 21 Juli 2026

Palangka Raya, 21 Juli 2026

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Palangka Raya




Prof. Bhayu Rhama, S.T., MBA., Ph.D

NIP. 197901052010121001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Ora Et Labora”

Doakan Apa Yang Kamu Kerjakan
Kerjakan Apa Yang Kamu Doakan

“Jika engkau makan atau jika engkau minum, atau jika engkau melakukan sesuatu yang lain, lakukanlah semuanya itu untuk kemuliaan Allah”
(1 Korintus 10 : 31)

”Kau membuatku sesuai rencana-Mu
Kau memegang setiap musim hidupku
Kuserahkan semua kekhawatiranku, ku milik-Mu”
(Kumilik-Mu- JPCC Worship Youth)

“Melamban bukanlah hal yang tabu, Kadang itu yang kau butuh
Bersandar hibahkan bebanmu. Tak perlu kau berhenti kurasi
Ini hanya sementara, bukan ujung dari rencana”
(33x – Perunggu)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, Sang Sumber hikmat dan kekuatan, saya mempersembahkan karya sederhana ini kepada kedua orang tua, mamah dan papah tercinta yang senantiasa menjadi saluran kasih dan doa, kepada kakek yang telah memberikan teladan iman dan keteguhan, serta kepada Alm. Nenek, Alm. Tambi, dan Alm. Bue yang meski telah berpulang, doa, kasih, dan semangat mereka tetap hidup dalam hati saya. Skripsi ini adalah ungkapan kecil dari rasa terima kasih atas pengorbanan, dukungan, dan teladan yang telah mereka wariskan, sebagaimana Firman Tuhan berkata: “*Segala sesuatu yang kamu lakukan, lakukanlah dengan segenap hatimu seperti untuk Tuhan dan bukan untuk manusia*” (Kolose 3:23). Semoga karya ini memuliakan nama Tuhan dan menjadi bukti kasih yang telah saya terima sepanjang hidup.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Tuhan yang Maha Esa atas berkat, kasih dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Efektivitas Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau”**. Skripsi ini merupakan karya ilmiah yang disusun dalam upaya untuk menyelesaikan pendidikan sarjana (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Palangka Raya.

Tentu saja, dalam penyusunan skripsi ini, penulis menemukan banyak hambatan dan tantangan. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada berbagai pihak terkait yang telah membantu penulis, di antaranya adalah:

1. Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, atas kasih, penyertaan, dan pertolongan-Nya yang senantiasa memberikan kekuatan, kesehatan, serta hikmat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Salampak, M.S selaku Rektor Universitas Palangka Raya.
3. Ibu Dr. Natalina Asi, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Akademik Universitas Palangka Raya
4. Bapak Prof. Bhayu Rhama, S.T., M.BA., Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya.

5. Bapak Marvy F. A. Sahay, S.AP., MPA selaku Dosen Pembimbing I saya yang telah bersedia mengarahkan mendukung, dan membimbing penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
6. Ibu Fitriana Selvia, S.I.Kom., MPA selaku Dosen Pembimbing II saya yang telah bersedia mengarahkan, mendukung, dan membimbing penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
7. Bapak Imanuel Jaya, S.AP., M.AP selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara dan Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan saran-saran bagi penulis.
8. Bapak Yonatan Ari Santoso, S.S., M.A.P selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan masukan dan saran-saran bagi penulis.
9. Para Aparatur Sipil Negara (ASN) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau yang telah membantu, mengarahkan, mendampingi, memberikan informasi dan bimbingan kepada penulis selama penelitian berlangsung.
10. Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada kedua orang tua dan adik penulis atas doa, kasih sayang, dan dukungan moral maupun materi, serta semangat yang tiada henti.
11. Seluruh pihak yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Harapan penulis semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan berguna untuk pengembangan ilmu administrasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya. Akhir kata penulis

mengucapkan terima kasih kepada semua pihak-pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis semoga Tuhan membalas segala kebaikan yang telah diberikan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak tak terkecuali penulis.

Palangka Raya, 21 Juli 2026

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Desta Natalia', written in a cursive style.

Desta Natalia

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Teori Administrasi Publik.....	10
2.1.1 Definisi Administrasi Publik.....	10
2.1.2. Peran dan Prinsip Administrasi Publik.....	11
2.2 Teori Pelayanan Publik.....	12
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	12
2.2.2 Standar Pelayanan Publik.....	13
2.1.3. Prinsip Pelayanan Publik.....	15
2.1.4. Ciri-Ciri Pelayanan Publik.....	16
2.3 Konsep Efektivitas.....	17
2.3.1 Definisi Efektivitas.....	17
2.3.2 Indikator Efektivitas.....	18
2.4 Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).....	21
2.5 Penelitian Terdahulu.....	21

2.2	Kerangka Berpikir.....	28
BAB III.....		30
METODE PENELITIAN.....		30
3.1	Jenis Penelitian.....	30
3.2	Lokasi Penelitian.....	31
3.3	Waktu Penelitian.....	32
3.4	Fokus Penelitian.....	32
3.5	Sumber Data.....	34
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.7	Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV.....		41
HASIL PENELITIAN.....		41
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	41
4.1.1	Profil Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau.....	41
4.1.2	Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau.....	42
4.1.3	Kegiatan Umum dan Tugas Pokok dalam Bidang-Bidang Kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau.....	44
4.1.4	Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau.....	45
4.1.5	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau.....	46
4.1.6	Mekanisme Pelayanan Pembuatan IKD.....	47
4.2	Hasil Penelitian.....	54
4.2.1	Produktivitas.....	55
4.2.3	Efisiensi.....	64
4.2.4	Fleksibilitas.....	65
4.2.5	Kepuasan.....	66
BAB V.....		70
PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....		70
5.1	Produktivitas.....	70
5.2	Kualitas.....	72

5.3	Efisiensi.....	73
5.4	Fleksibilitas.....	75
5.5	Kepuasan.....	76
BAB VI		78
KESIMPULAN DAN SARAN		78
6.1	Kesimpulan.....	78
6.3	Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN		88

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3 1 Waktu Penelitian.....	33
Tabel 3 2 Informan Penelitian	35
Tabel 4 1 Berkas Persyaratan Pembuatan IKD.....	56
Tabel 4 2 Data Aktivasi IKD 2023-2025.....	58
Tabel 4 3 Data Wajib KTP Semester II 2025	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan Menu IKD Versi 2	4
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	29
Gambar 3.1 Model Analisis Data.....	38
Gambar 4.1 Kantor Disdukcapil Pulang Pisau 2026.....	42
Gambar 4.2 Visi dan Misi Disdukcapil Pulang Pisau	45
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Disdukcapil Pulang Pisau 2026.....	46
Gambar 4.4 Tampilan Aplikasi IKD pada Playstore	47
Gambar 4.5 Tampilan Pilihan Menu Pendaftaran Akun	48
Gambar 4.6 Tampilan Pengisian Biodata	48
Gambar 4.7 Tampilan Proses Verifikasi Wajah	49
Gambar 4.8 Tampilan proses pindah QR	49
Gambar 4.9 Email kode aktivasi akun	50
Gambar 4.10 Tampilan Pin untuk membuka akun	50
Gambar 4.11 Tampilan Beranda Aplikasi IKD	51
Gambar 4. 12 Tampilan Menu Data Keluarga	51
Gambar 4. 13 Tampilan Menu Pelayanan	52
Gambar 5. 1 Ulasan Pengguna di Playstore.....	74
Gambar 5. 2 Ulasan Masyarakat di Playstore	77

ABSTRAK

Desta Natalia, Program Sarjana, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya. Palangka Raya. 2026, Efektivitas Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau, Tim Pembimbing: Marvy F. A. Sahay, S.AP., MPA dan Fitriana Selvia, S.I.Kom., MPA

Transformasi pelayanan publik menuju era digital menjadi keharusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri memperkenalkan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai solusi digitalisasi dokumen kependudukan. Namun, penerapannya di daerah seperti Kabupaten Pulang Pisau menghadapi berbagai tantangan unik, mulai dari kesiapan infrastruktur hingga literasi digital masyarakat, yang perlu dievaluasi efektivitasnya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teori efektivitas James L. Gibson yang mengukur aspek produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari aspek kualitas, fleksibilitas, dan kepuasan, aplikasi IKD telah memberikan kemudahan akses dokumen tanpa berkas fisik dan meminimalisir kesalahan data. Namun, pada aspek produktivitas, capaian aktivasi baru mencapai 3,04%, jauh di bawah target nasional 30%. Dari sisi efisiensi, sistem dinilai belum optimal karena proses aktivasi tetap mengharuskan masyarakat datang ke kantor. Kendala utama meliputi keterbatasan perangkat, jaringan internet yang tidak stabil, serta rendahnya literasi digital. Penerapan IKD di Kabupaten Pulang Pisau menunjukkan efektivitas yang parsial. Manfaat nyata telah dirasakan pengguna dalam hal kecepatan layanan, namun diperlukan penguatan infrastruktur teknologi dan sosialisasi intensif untuk mencapai target aktivasi nasional.

Kata Kunci: Efektivitas, Identitas Kependudukan Digital (IKD), Pelayanan Publik

ABSTRACT

Desta Natalia, Bachelor's Program, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, University of Palangka Raya. Palangka Raya. 2026, The Effectiveness of Implementing the Digital Population Identity (IKD) Application at the Population and Civil Registration Office of Pulang Pisau Regency, Supervisors: Marvy F. A. Sahay, S.AP., MPA and Fitriana Selvia, S.I.Kom., MPA

The transformation of public services toward the digital era is essential for improving the quality of civil registration services. The government, through the Ministry of Home Affairs, has introduced the Digital Civil Registration Identity (IKD) application as a solution for the digitization of civil registration documents. However, its implementation in regions such as Pulang Pisau Regency faces various unique challenges, ranging from infrastructure readiness to the public's digital literacy, the effectiveness of which needs to be evaluated. This study aims to describe and analyze the effectiveness of implementing the Digital Population Identity (IKD) application at the Population and Civil Registration Office of Pulang Pisau Regency.

This study employs a descriptive qualitative approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation. Data analysis utilized James L. Gibson's theory of effectiveness, which measures aspects of productivity, quality, efficiency, flexibility, and public satisfaction.

The results show that in terms of quality, flexibility, and satisfaction, the IKD application has facilitated access to documents without the need for physical files and minimized data errors. However, regarding productivity, the activation rate has only reached 3.04%, far below the national target of 30%. In terms of efficiency, the system is considered suboptimal because the activation process still requires the public to visit an office in person. Major obstacles include limited devices, an unstable internet connection, and low digital literacy.

Keywords: Effectiveness, Digital Population Identity (IKD), Public Service

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P., & Susilo, G. F. A. (2021). Analisis Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Penerimaan Pengelolaan Permohonan Administrasi Kependudukan (Simp3Ak) Pada Dinas Pencatatan Sipil Kota Magelang. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 12(2), 288–296. <https://doi.org/10.22225/kr.12.2.2249.288-296>
- Akil, M. A. (2024). *Digital Governance Model Baru Kolaborasi Pemerintah, Swasta Dan Masyarakat Dalam Administrasi Publik*. Kencana : Jakarta.
- Aminah, A. T. V. S. S. (2022). Efektivitas Pengelolaan Pelayanan dalam Pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo. *Jurnal Ada Na Gau ; Public Administration*, 3(1), 913–921.
- Atteng, B. D. G., Waworundeng, W., & Kumayas, N. (2022). Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi E-Passport Di Kantor Imigrasi Kelas I Manado. *Jurnal Governance*, 2(2), 1–23.
- Bahri, S. (2017). Pengembangan Kurikulum Dasar Dan Tujuannya. *Jurnal Ilmiah Islam Futura*, 11(1), 15. <https://doi.org/10.22373/jiif.v11i1.61>
- Balansa, S. W., Posumah, J. H., & Mambo, R. (2025). Pengaruh Digital Governance terhadap Kualitas Pelayanan di kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(3), 13–21. <https://doi.org/10.35797/jap.v10i3.59506>
- Dwitasari, T., Priambodo, B., & Abstrak, I. A. (2024). Jurnal Tata Sejuta STIA MATARAM IMPLEMENTASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL BAGI KAUM URBAN DI KECAMATAN KENJERAN KOTA SURABAYA Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Jurnal Tata Sejuta, 10(2). <http://ejurnalstiamataram.ac.id>

Hadi, S., & Suryanto, T. (2020). *Efisiensi dan Efektivitas Layanan Publik Berbasis Teknologi Informasi*. 5.

Hardani. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.

Nana, S. (2012). *Metode Penelitian Kombinasi*. In *Bandung: Alfabeta* (Vol. 9). Alfabeta. <https://library.bpk.go.id/koleksi/detil/jkpkbpkpp-p-11756>

Ningtyas, E. L. A. (2024). *Analisis Kebijakan Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Madiun*. 1–17.

Nurin Nafiah., T. A. O. (2020). *Kompleksitas Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Rangka Pencatatan Identitas Kependudukan di Kabupaten Nganjuk Rawamangun*.

Optimalisasi Pencapaian Target Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat. (n.d.).

Pasolong. (2019). *Teori Administrasi Publik*. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>

Permatasari, A. (2020). *Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas*. *Decision*:

Jurnal Administrasi Publik, 2(2), 51–56.
<https://doi.org/10.23969/decision.v2i1.2382>

Ridwan. (2021). *Tingkat Pendapatan Dan Kesejahteraan Masyarakat Menjalin Kerukunan Umat Beragama*. Pasaman Barat: Cv Azka Pustaka.

Saputro, H. E. (2016). Kualitas Pelayanan Publik. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 2(1). <https://doi.org/10.37676/professional.v2i1.163>

Sugiono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. ALFABETA.

Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.

Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, VIII(117), 1–9.

Tukan, A. A. F., & Rahmadanita, A. (2023). Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Di Kabupaten Lembata Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Registratie*, 5(2), 162–180.
<https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i2.3717>

Veronica, O., Astuti, S., Rahmadi, A. N., Sandy, D., Ilmu, J., Publik, A., Panca, U., & Raya Dringu, M. J. (2022). Efektivitas E-Government Siap Pemkot Probolinggo Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kecamatan Wonoasih. *Cetak) Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(12),

1585–1590.

<https://bajangjournal.com/index.php/JIRK/article/view/2154/1570>

Zahro, A. A., & Wahyuni, E. S. (2024). Transformasi E-Ktp Menjadi Ktp Digital Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd). *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 14(2), 63–71.
<https://doi.org/10.38156/gjkmp.v14i2.245>