



**EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI MOBILE IDENTITAS  
KEPENDUDUKAN DIGITAL DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
KABUPATEN SUBANG**

**Tania Sulistia<sup>1</sup>**

Administrasi Publik, Universitas Subang  
[sulistiatania93@gmail.com](mailto:sulistiatania93@gmail.com)

**R. Aulia Bunga Setiarani<sup>2</sup>**

Administrasi Publik, Universitas Subang  
[auliabungasetiarani@gmail.com](mailto:auliabungasetiarani@gmail.com)

**Abdul Rofi<sup>3</sup>**

Administrasi Publik, Universitas Subang  
[abdulrofi57283@gmail.com](mailto:abdulrofi57283@gmail.com)

**Rani Attakun Nisa<sup>4</sup>**

Administrasi Publik, Universitas Subang  
[raniattakunisa@gmail.com](mailto:raniattakunisa@gmail.com)

**Luki Natika<sup>5</sup>**

Administrasi Publik, Universitas Subang  
[lukinatika@unsub.ac.id](mailto:lukinatika@unsub.ac.id)

**Abstrak**

Penelitian ini mengevaluasi penerapan aplikasi mobile Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Subang. Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi, digitalisasi layanan publik telah menjadi prioritas dalam meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses administrasi kependudukan. Aplikasi IKD dihadirkan untuk memfasilitasi masyarakat dalam mengakses layanan Disdukcapil, meminimalkan waktu antrean, dan mempermudah proses administrasi. Penelitian ini mengadopsi pendekatan teori Steers, yang menelaah efektivitas melalui analisis karakteristik organisasi, lingkungan eksternal, tenaga kerja, serta kebijakan dan praktik manajemen. Dengan metode penelitian kualitatif melalui wawancara dan observasi lapangan, penelitian ini mengidentifikasi sejumlah tantangan dalam implementasi IKD, di antaranya keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap teknologi serta kesiapan teknis Disdukcapil dalam menghadapi kendala teknis. Temuan penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengembangan strategi adaptasi teknologi dan komunikasi yang optimal untuk meningkatkan penerimaan dan efektivitas aplikasi IKD, serta mendukung transformasi layanan publik berbasis digital yang lebih responsif dan inklusif.



**Kata Kunci:** Aplikasi Mobile IKD, Identitas Kependudukan Digital, Pelayanan Publik, Efektivitas, Disdukcapil Subang.

### **Abstract**

*This study evaluates the implementation of the Digital Population Identity (IKD) mobile application as an effort to improve the quality of public services at the Population and Civil Registry Office (Disdukcapil) of Subang Regency. With rapid technological advancements, public service digitalization has become a priority for increasing efficiency and accessibility in population administration. The IKD application was introduced to facilitate public access to Disdukcapil services, reduce waiting times, and streamline administrative processes. This study adopts Steers' theoretical approach, examining effectiveness through the analysis of organizational characteristics, external environment, workforce, and management policies and practices. Using a qualitative research method through interviews and field observations, the study identifies several challenges in the implementation of IKD, including limited public understanding of technology and the technical readiness of Disdukcapil to address technical obstacles. The findings are expected to contribute to the development of optimal technology adaptation and communication strategies to enhance the acceptance and effectiveness of the IKD application, supporting a more responsive and inclusive transformation of digital-based public services.*

**Keywords:** *IKD Mobile Application, Digital Population Identity, Public Service, Effectiveness, Disdukcapil Subang*

### **Pendahuluan**

Pelayanan publik yang efisien dan efektif merupakan salah satu prioritas utama dalam pemerintahan modern. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, digitalisasi menjadi salah satu strategi penting dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik. Salah satu inisiatif yang diterapkan oleh pemerintah Indonesia adalah pengembangan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Kabupaten Subang, sebagai bagian dari komitmen pemerintah untuk memanfaatkan teknologi dalam administrasi publik, turut serta dalam penerapan aplikasi IKD.

Aplikasi IKD menawarkan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Tujuan utama dari penerapan aplikasi ini adalah untuk mempercepat proses administrasi dan mengurangi beban administrasi bagi masyarakat. Namun, meskipun aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi layanan publik, pelaksanaannya di Kabupaten Subang menghadapi berbagai tantangan, seperti sosialisasi yang belum merata, kesenjangan literasi digital, dan resistensi terhadap perubahan teknologi.

Salah satu masalah utama yang dihadapi adalah keterbatasan akses terhadap teknologi di daerah terpencil, yang menghambat sebagian warga untuk memanfaatkan aplikasi IKD secara maksimal. Disdukcapil juga menghadapi kendala dalam hal sumber daya manusia yang terlatih serta fasilitas teknologi yang memadai.



Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun digitalisasi memiliki potensi besar dalam meningkatkan pelayanan publik, tantangan-tantangan tersebut harus diatasi agar implementasi dapat berjalan optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas aplikasi IKD dalam pelayanan publik di Kabupaten Subang dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya. Dengan menganalisis berbagai aspek terkait, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan implementasi aplikasi IKD di masa mendatang.

## Kajian Teori

Kerangka teori dalam penelitian ini dibangun berdasarkan teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Richard M. Steers (2017), yang menekankan pentingnya interaksi antara karakteristik organisasi, lingkungan, pekerja, dan kebijakan manajemen dalam mencapai tujuan organisasi secara efektif. Dalam konteks penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Subang, teori ini relevan untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan penerapan teknologi digital dalam pelayanan publik.

### 1. Karakteristik Organisasi (Struktur dan Organisasi)

Penekanan ciri organisasi oleh Steers adalah terhadap struktur dan teknologi karena kedua variabel tersebut sangat mempengaruhi efektivitas organisasi. Perubahan yang bersifat inovatif dalam hubungan interaktif antar anggota-anggota organisasi atau prnyusunan hubungan SDM akan meningkatkan efektivitas organisasi. Dengan tercapainya berbagai kemajuan di dalam struktur organisasi, misalnya dengan meningkatkan spesialisasi fungsi, ukuran organisasi, sentralisasi pengambilan keputusan dan formalisasi akan meningkatkan produktivitas organisasi.

### 2. Karakteristik Lingkungan, Karakteristik ini mencakup :

#### a. Lingkungan Ekstern

Yaitu lingkungan yang berada di luar organisasi dan sangat berpengaruh terhadap organisasi, khususnya terkait dalam pembuatan keputusan dan pengambilan tindakan.

#### b. Lingkungan Intern

Yaitu lingkungan yang secara keseluruhan berada di dalam organisasi yang dikenal dengan iklim organisasi.

### 3. Karakteristik Pekerja (perbedaan sifat kerja)

Merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Masing-masing individu memiliki banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu menjadi penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Ketika organisasi mampu mengintegritaskan tujuan individu dengan tujuan organisasi maka organisasi tersebut akan semakin mendekati keberhasilan.

### 4. Karakteristik Kebijakan dan Praktek Manajemen Kebijakan dan praktek manajemen merupakan strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkoordinasikan semua hal yang ada di dalam organisasi guna mencapai efektivitas. Dalam hal ini, manajer sangat penting untuk mengarah kegiatan-kegiatan secara profesional untuk mencapai tujuan

Steers (1985:101), mengungkapkan bahwa faktor kritis efektivitas organisasi adalah karakteristik lingkungan dalam organisasi, dan peranan manajemen dalam memperlancar ketercapaian efektivitas organisasi. Berdasarkan pendapat Steers di atas (1985) merupakan karakteristik lingkungan dalam organisasi, kepemimpinan sebagai peran manajemen serta kompetensi sebagai karakteristik pekerja untuk meningkatkan efektivitas organisasi.

### Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Subang. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena yang terjadi di lapangan secara rinci dan mendalam, serta untuk mengeksplorasi berbagai faktor yang mempengaruhi proses implementasi aplikasi IKD di Disdukcapil. Pendekatan ini juga memfasilitasi peneliti dalam menggali persepsi, pengalaman, dan dinamika yang ada di antara pegawai dan masyarakat yang terlibat dalam penggunaan aplikasi tersebut.

Gambar 1  
Wawancara dengan Masyarakat



### Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini menggunakan teori yang relevan dengan Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang. Untuk mengukur efektivitas implementasi, peneliti merujuk pada pendekatan yang dikemukakan oleh Steers, yang mencakup beberapa aspek penting.

1. Karakteristik Organisasi Struktur organisasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang berperan penting dalam efektivitas penerapan IKD. Dalam hal ini, jika struktur organisasi terlalu hierarkis dan tidak fleksibel, hal ini dapat menghambat alur persetujuan dan implementasi aplikasi. Oleh karena itu, diperlukan pembenahan dalam struktur organisasi agar lebih



responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mampu mendukung penerapan teknologi baru seperti IKD.

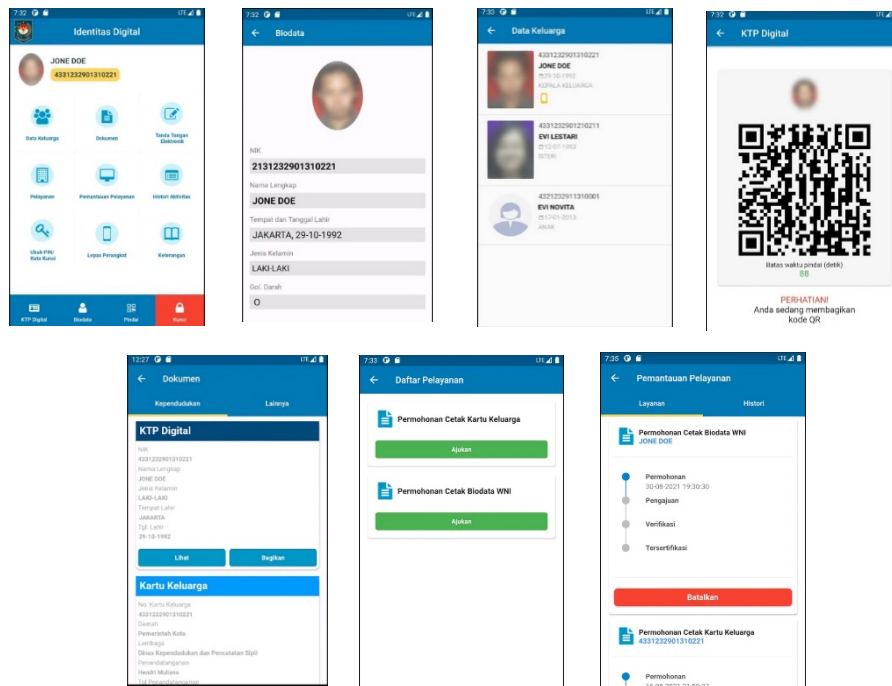
2. Karakteristik Lingkungan Lingkungan sosial dan teknologi di Kabupaten Subang juga mempengaruhi efektivitas penerapan IKD. Tantangan dalam penerimaan teknologi baru di masyarakat, seperti rendahnya pemahaman tentang penggunaan aplikasi, menjadi faktor penghambat. Untuk mengatasi hal ini, sosialisasi yang lebih intensif dan edukasi kepada masyarakat mengenai manfaat dan cara penggunaan IKD sangat diperlukan. Misalnya, melalui seminar dan workshop yang melibatkan masyarakat secara langsung, dapat meningkatkan pemahaman dan minat mereka terhadap aplikasi ini.
3. Karakteristik Pekerja Kompetensi dan sikap pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga menjadi faktor penentu dalam efektivitas penerapan IKD. Pelatihan yang memadai bagi pegawai untuk mengoperasikan aplikasi IKD dan memberikan layanan yang baik kepada masyarakat sangat penting. Tanpa adanya pelatihan yang cukup, pegawai mungkin tidak dapat memberikan informasi yang akurat dan membantu masyarakat dalam menggunakan aplikasi dengan efektif.
4. Kebijakan dan Praktek Manajemen Kebijakan yang mendukung penerapan IKD, seperti Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi layanan publik. Namun, tantangan dalam verifikasi akun dan rendahnya pengaduan masyarakat perlu diatasi. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan prosedur dan peningkatan sosialisasi agar masyarakat lebih memahami cara menggunakan aplikasi dan merasa nyaman untuk memberikan umpan balik.

Melalui analisis dengan pendekatan Steers, faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang meliputi:

1. Faktor Pendukung

Sosialisasi yang Efektif Keberadaan program sosialisasi yang baik, seperti seminar dan workshop, dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang IKD. Dengan melibatkan masyarakat secara langsung, mereka akan lebih memahami pentingnya digitalisasi dalam pengelolaan data kependudukan.
2. Faktor Penghambat
  - a. Rendahnya Tingkat Adopsi Meskipun aplikasi IKD diluncurkan untuk meningkatkan aksesibilitas, rendahnya tingkat adopsi di masyarakat menjadi hambatan. Banyak masyarakat yang belum mengetahui cara menggunakan aplikasi, bahkan ada yang belum mengetahui apa itu IKD. Oleh karena itu, diperlukan upaya sosialisasi yang lebih intensif dan pendekatan yang lebih personal untuk meningkatkan kesadaran masyarakat.
  - b. Kualitas Infrastruktur Teknologi Kualitas koneksi internet yang tidak memadai di beberapa daerah di Kabupaten Subang juga menjadi penghambat dalam implementasi IKD. Untuk mengatasi hal ini, perlu ada upaya peningkatan infrastruktur jaringan internet agar masyarakat dapat mengakses aplikasi dengan lebih mudah dan lancar.

Gambar 2  
 Aplikasi IKD



## Kesimpulan

Melalui pengamatan dan evaluasi yang mendalam, dapat diambil kesimpulan bahwa penelitian ini menyoroti pentingnya penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Subang. Dengan berkembangnya teknologi digital, pemanfaatan aplikasi IKD merupakan langkah strategis yang diambil oleh pemerintah daerah untuk mempermudah akses layanan administrasi kependudukan. Meskipun inisiatif ini diharapkan dapat mempercepat proses layanan, mengurangi antrean, dan meningkatkan efisiensi administrasi, implementasinya masih dihadapkan pada berbagai tantangan yang memerlukan perhatian serius.

1. Karakteristik organisasi di Disdukcapil memainkan peran yang signifikan dalam efektivitas penerapan aplikasi IKD. Struktur organisasi yang tidak sepenuhnya mendukung transisi ke sistem digital serta kurangnya fleksibilitas dalam tugas dan tanggung jawab menghambat proses adopsi teknologi.
2. Karakteristik lingkungan juga sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi aplikasi IKD. Tingkat literasi digital yang bervariasi di antara masyarakat, terutama di daerah terpencil, menjadi hambatan yang harus diatasi. Sosialisasi yang efektif tentang manfaat dan penggunaan aplikasi IKD diperlukan agar masyarakat dapat mengakses layanan dengan lebih baik. Hal ini menuntut upaya kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat untuk meningkatkan pemahaman dan penerimaan terhadap teknologi.
3. Keterampilan dan kompetensi pegawai Disdukcapil juga berkontribusi terhadap efektivitas penggunaan aplikasi IKD. Meskipun beberapa pegawai memiliki pemahaman dasar tentang teknologi, masih terdapat kebutuhan akan pelatihan



lanjutan yang berfokus pada penguasaan teknologi serta kemampuan interpersonal dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelatihan yang terencana dan berkelanjutan akan meningkatkan kualitas layanan dan membantu pegawai dalam menghadapi tantangan yang muncul akibat penerapan teknologi.

4. Kebijakan dan praktik manajemen yang ada di Disdukcapil juga berperan penting dalam memfasilitasi atau menghambat penerapan aplikasi IKD. Kebijakan yang saat ini masih mengharuskan masyarakat untuk hadir secara fisik di kantor untuk melakukan transaksi administrasi harus direvisi agar sejalan dengan tujuan aplikasi digital. Selain itu, praktik monitoring dan evaluasi yang sistematis perlu diterapkan untuk mengidentifikasi masalah dalam penerapan aplikasi IKD dan melakukan perbaikan yang diperlukan secara berkelanjutan.
5. Pengimplementasian aplikasi IKD diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat, seperti percepatan proses pelayanan, peningkatan akurasi data, dan pengurangan antrean. Namun, manfaat tersebut hanya dapat tercapai jika tantangan yang ada dapat diatasi melalui kerjasama antara pemerintah, pegawai, dan masyarakat. Melibatkan masyarakat dalam proses perencanaan dan implementasi aplikasi IKD dapat meningkatkan rasa memiliki dan tanggung jawab terhadap teknologi, sehingga mendorong mereka untuk lebih aktif dalam memanfaatkan layanan yang tersedia.

## Referensi

### Website

*Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasi*. (n.d.).

*Demografi*. (2023). Pemerintah Daerah Kabupaten Subang.

*Jumlah Penduduk berdasarkan Kepemilikan KTP Elektronik di Kabupaten Subang Tahun 2023*. (2024). Diskominfo Kabupaten Subang.

*Jumlah Penduduk Wajib KTP di Kabupaten Subang Tahun 2023*. (2024). Diskominfo Kabupaten Subang.

Kaunang, Lufianna, Welson Rompas, & Novie Palar. (2023). *Efektivitas Penerapan Antrian Online Dalam Upaya Mewujudkan Program Go Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado*.

*Layanan Publik Melalui Aplikasi Mobile*. (2023). Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang.

### Jurnal

Islamy, J. F. (2021). *Efektivitas Organisasi Berbagi Manajemen Pengetahuan Dalam Perspektif perilaku organisasi*.

Kaunang, Lufianna, Welson Rompas, & Novie Palar. (2023). *Efektivitas Penerapan Antrian Online Dalam Upaya Mewujudkan Program Go Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado*.

Rahmawati. (2024). *Implementasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara*. 1(1).

Fikri Pramudya Putra, A. S. (2023). *Inovasi Pelayanan E-Ktp Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang*. *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah*.