

EFFECTIVENESS OF DIGITAL POPULATION IDENTITY SERVICES IN BANYUANYAR

Supriyanto¹⁾, Andhi Nur Rahmadi²⁾, Dwi Ayu Wulandari³⁾*
^{1,2,3}Universitas Panca Marga Probolinggo, Jawa Timur-Indonesia
Corresponding Author: dwi02.ayuwulandari@gmail.com

ABSTRAK

This study analyzes the effectiveness of digital identity issuance services at the Banyuanyar District Office, Probolinggo, based on timeliness, service quality, accessibility, and public satisfaction. by addressing two main research questions: (1) How effective is the implementation of digital identity services? and (2) What are the supporting and inhibiting factors? Using a qualitative approach with data collection through interviews, observations, and document analysis, the findings show improvements in efficiency but also challenges. Time liness has improved compared to conventional services, but technical issues such as network disruptions and limited human resources still cause delays. In terms of service quality, officers follow procedures, but the lack of public socialization makes it difficult for some groups, such as the elderly, to use the system independently. Accessibility is adequate for those with stable internet, but citizens in remote areas still need to visit the district office. Public satisfaction is generally positive, but technical difficulties such as document upload failures and slow system responses remain concerns. To enhance service effectiveness, improvements in digital infrastructure, skilled personnel, and broader public outreach are needed.

Keywords: Digital Identity, Public Service, Administrative, Accessibility, Banyuanyar

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis efektivitas pelayanan identitas kependudukan digital di Kantor Kecamatan Banyuanyar, Kabupaten Probolinggo, berdasarkan ketepatan waktu, kualitas pelayanan, kemudahan akses, dan kepuasan masyarakat. Dengan menjawab dua rumusan masalah utama: (1) Bagaimana efektivitas layanan ini diterapkan? dan (2) Apa saja faktor pendukung serta penghambatnya? Dengan metode kualitatif melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan peningkatan efisiensi, tetapi masih ada kendala. Ketepatan waktu lebih baik dibandingkan layanan konvensional, tetapi gangguan jaringan dan keterbatasan SDM masih menyebabkan keterlambatan. Dari segi kualitas, aparatur bekerja sesuai prosedur, tetapi kurangnya sosialisasi membuat sebagian masyarakat kesulitan. Aksesibilitas cukup baik bagi pengguna internet stabil, tetapi warga di daerah terpencil masih harus datang langsung ke kantor kecamatan. Kepuasan masyarakat umumnya positif, meskipun ada kendala teknis seperti gagal mengunggah dokumen dan lambatnya sistem. Untuk meningkatkan efektivitas layanan, diperlukan perbaikan infrastruktur digital, peningkatan tenaga ahli, dan sosialisasi lebih luas.

Kata Kunci: Identitas Digital, Pelayanan Publik, Administrasi, Aksesibilitas, Banyuanyar

Pendahuluan

Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas dan waktu) yang telah dicapai, dimana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu (Nuraeni & Syahrudin, 2024). Suatu kegiatan dapat dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai prosedur, sedangkan efektif adalah jika suatu kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat (Firmansyah & Anisykurlillah, 2023; Setiawan, 2021). Berkaitan dengan kata efektif dalam hal ini pelayanan memberi peran besar dalam kehidupan masyarakat, maka dari itu pelayanan yang baik haruslah efektif dalam pelaksanaannya.

Efektivitas Tingkat kesesuaian dan keakuratan pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan dalam SOP dan standar pelayanan minimal. Artinya, apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif (Marfu'ah et al., 2024). Efektivitas juga mengandung sarana prasarana, sumber daya yang digunakan tidak berlebihan dan sebelumnya telah ditetapkan untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang akan dijalankan oleh seseorang atau suatu perusahaan.

Efektivitas merupakan salah satu tujuan penting yang ingin di capai dalam pelayanan publik. Pelayanan publik dalam konsep *good governance* atau tata pemerintahan yang baik untuk meningkatkan kualitas layanan yang prima kepada masyarakat. Pelayanan publik diatur dalam tata cara yang telah ditetapkan (Dewi & Suparno, 2022). Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik meliputi serangkaian kegiatan-kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam pembangunan suatu daerah. Pemerintah dituntut sesuai dengan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 untuk memberikan layanan yang efektif, efisien, dan inovatif kepada masyarakat sebagai bentuk pemenuhan hak-hak dasar mereka. Dalam era digital seperti saat ini, penggunaan teknologi informasi menjadi salah satu solusi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu implementasi teknologi dalam pelayanan publik di Indonesia adalah penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang merupakan transformasi dari identitas kependudukan konvensional menuju digitalisasi data penduduk.

Transformasi digital Identitas Kependudukan Digital, sebagaimana diatur dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022. IKD mempermudah masyarakat dalam mengakses dokumen kependudukan secara digital melalui perangkat seluler, seperti KTP-el digital, kartu keluarga, hingga data vaksinasi. Inovasi ini bertujuan meningkatkan efisiensi, keamanan, dan *aksesibilitas* pelayanan administrasi kependudukan. Namun, tantangan seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur, dan kurangnya sosialisasi masih menjadi hambatan utama dalam pelaksanaannya (Oktaviani, 2024; Permadi & Rokhman, 2023).

Identitas Kependudukan Digital memungkinkan pelayanan administrasi dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa harus mendatangi kantor layanan secara langsung. Inovasi ini selaras dengan prinsip efektivitas dalam pelayanan publik, yang meliputi ketepatan sasaran program, kemudahan akses, dan kepuasan pengguna (Adam et al., 2024). Efektivitas implementasi IKD masih perlu dievaluasi secara komprehensif untuk memastikan bahwa teknologi ini benar-benar menjawab kebutuhan masyarakat dan mendukung *good governance* (Sasongko, 2023).

Salah satu metode evaluasi adalah dengan mengukur efektivitasnya. IKD memiliki peran strategis dalam mendukung administrasi kependudukan yang lebih modern, aman, dan efisien. Dengan adanya IKD, masyarakat dapat mengakses data kependudukan mereka melalui perangkat digital seperti ponsel pintar, sehingga proses administrasi menjadi lebih cepat dan praktis. Pemerintah melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri terus mendorong percepatan implementasi IKD di berbagai daerah, termasuk di Kabupaten Probolinggo (Anryana et al., 2024).

Kecamatan Banyuwangi sebagai salah satu kecamatan di Kabupaten Probolinggo memiliki peran penting dalam menyukseskan program ini. Sebagai unit pemerintahan terdekat dengan masyarakat, pelayanan publik di tingkat kecamatan, harus mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Namun, implementasi pelayanan berbasis digital belum pernah dievaluasi. padahal terdapat tantangan sering kali muncul, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, dan kurangnya pemahaman aparat pemerintah terhadap sistem digital.

Efektivitas pelayanan IKD juga sangat bergantung pada faktor-faktor seperti kebijakan pemerintah daerah, kesiapan sumber daya manusia, serta sosialisasi yang dilakukan kepada Masyarakat (Rene et al., 2024). Pelayanan yang tidak efektif dapat berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Oleh karena

itu, penting untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan pembuatan IKD di Kecamatan Banyuanyar, guna memastikan bahwa tujuan dari digitalisasi pelayanan kependudukan dapat tercapai.

Di sisi lain, penerapan IKD juga menghadirkan potensi besar dalam mendukung transparansi, akurasi, dan keamanan data kependudukan. Dengan menggunakan sistem digital, risiko seperti duplikasi data dan penggunaan data yang tidak valid dapat diminimalkan. Hal ini sejalan dengan visi pemerintah untuk mewujudkan Indonesia sebagai negara yang maju dan berbasis teknologi.

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji sejauh mana efektivitas pelayanan pembuatan IKD di Kecamatan Banyuanyar, Kabupaten Probolinggo. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan atau hambatan dalam pelaksanaan pelayanan IKD serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan ke depannya. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan kebijakan pemerintah, peningkatan kualitas pelayanan publik, dan pemahaman masyarakat mengenai pentingnya transformasi digital dalam administrasi kependudukan.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan jawaban atas permasalahan terkait pelaksanaan pelayanan IKD di Kecamatan Banyuanyar, sehingga upaya perbaikan dan pengembangan dapat dilakukan secara berkelanjutan. Hal ini penting untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang responsif, adaptif, dan berkualitas di era digital saat ini. Proses penggunaan identitas kependudukan digital yang berbasis aplikasi ini dapat digunakan oleh seluruh masyarakat Indonesia yang dapat diakses dimanapun. Proses penggunaan identitas kependudukan digital ini juga harus memenuhi persyaratan terlebih dahulu. Hal tersebut perlu diperhatikan bagi masyarakat agar dapat menggunakan aplikasi dan aktivasi identitas kependudukan digital. Dalam prosesnya sendiri masyarakat nantinya juga akan dibantu oleh pegawai Disdukcapil agar masyarakat tidak kebingungan saat melakukan registasi awal.

Pelaksanaan identitas kependudukan digital sudah berlangsung dari tahun 2022 hingga saat ini. Transaksi digital antara *entitas* publik dan privat dapat dipermudah dan dipercepat dengan penggunaan teknologi informasi. Adanya identitas kependudukan digital bertujuan untuk memverifikasi identitas digital melalui verifikasi beberapa data identitas untuk memastikan bahwa seseorang memiliki KTP elektronik, serta untuk memverifikasi identitas melalui verifikasi biometrik, data identitas, kode verifikasi, dan QR (Sikumbang & Damayanti, 2022). Pelayanan tersebut dilakukan agar masyarakat dapat dengan mudah

mendapat pelayanan secara cepat dan efektif. Dalam pelaksanaan identitas kependudukan digital masyarakat sudah tidak perlu datang ke kantor hanya untuk mengurus dokumen kependudukan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif (Moleong, 2021) dengan pendekatan studi kasus di Kecamatan Banyuanyar Kabupaten Probolinggo. Penelitian ini berfokus pada Efektivitas Pelayanan Pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) (Studi Pada Kecamatan Banyuanyar Kabupaten Probolinggo). Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari lapangan melalui observasi partisipan di lapangan dan wawancara mendalam serta data sekunder yang diperoleh dari berbagai dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian. Pengumpulan data primer dibantu oleh informan kunci, yang ditemukan dengan teknik *purposif* atau sesuai tujuan penelitian (Lexy J. Moleong, 2019; Sugiono, 2014).

Peneliti turun lapangan secara langsung untuk melakukan observasi partisipan dan wawancara mendalam dengan informan kunci. Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian, peneliti dibantu dengan beberapa alat wawancara seperti daftar pertanyaan semi terstruktur sebagai panduan pengumpulan data yang relevan dengan indikator yang diteliti.

Hasil dan Pembahasan

Efektivitas Pelayanan Kependudukan Digital di Kantor Kecamatan Banyuanyar

Dalam penelitian ini, efektivitas pelayanan pembuatan identitas kependudukan digital di Kantor Kecamatan Banyuanyar, Kabupaten Probolinggo, dianalisis berdasarkan beberapa indikator utama, yaitu ketepatan waktu, kualitas pelayanan, kemudahan akses, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut. Berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan kuesioner, ditemukan bahwa pelaksanaan pelayanan identitas kependudukan digital masih menghadapi berbagai tantangan, meskipun telah mengalami peningkatan dalam beberapa aspek.

Dari segi ketepatan waktu, mayoritas responden menyatakan bahwa proses pembuatan identitas kependudukan digital relatif cepat dibandingkan dengan layanan konvensional. Namun, terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan dan keterbatasan sumber daya manusia yang mengakibatkan beberapa pemohon harus menunggu lebih lama dari estimasi waktu yang telah ditentukan. Faktor ini menunjukkan bahwa meskipun sistem digital

bertujuan untuk mempercepat layanan, implementasinya masih memerlukan perbaikan dalam hal infrastruktur dan kesiapan teknis.

Terkait kualitas pelayanan, aparaturnya yang bertugas di Kantor Kecamatan Banyuanyar telah menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun, masih terdapat beberapa keluhan dari masyarakat mengenai minimnya sosialisasi terkait cara penggunaan layanan digital ini. Sebagian masyarakat, terutama yang berusia lanjut atau kurang terbiasa dengan teknologi, mengalami kesulitan dalam mengakses layanan secara mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pelayanan digital menawarkan kemudahan, belum semua lapisan masyarakat dapat menggunakannya dengan optimal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam hal pendampingan dan edukasi kepada masyarakat.

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam pencapaian efektivitas suatu organisasi yakni terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap. Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Pengertian efektivitas ini pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan. Kegiatan *operasional* dikatakan efektif apabila proses kegiatan tersebut mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*).

Efektivitas merupakan salah satu konsep mendasar dalam berbagai disiplin ilmu, seperti, administrasi publik, manajemen, dan pelayanan. Secara umum, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan suatu individu, system maupun organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas tidak hanya berkaitan dengan pencapaian hasil, namun juga bisa memastikan bahwa metode dan proses yang digunakan dalam mencapai hasil tersebut berjalan dengan benar dan sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

Dalam konteks pelayanan publik, efektivitas seringkali diukur dari sejauh mana suatu pelayanan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan seberapa besar dampak positif yang dihasilkan dari pelayanan tersebut. Efektivitas juga berkaitan erat dengan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Masyarakat akan menilai efektivitas dari kemudahan akses, kecepatan dan ketepatan serta kualitas pelayanan yang diterima.

Efektivitas bukan hanya soal pencapaian tujuan atau menyelesaikan tugas, tetapi juga tentang melakukan tugas – tugas yang benar (drucker, 2006). Dalam pengertian tersebut, efektivitas harus memadukan antara pencapaian tujuan dan cara yang digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Hal ini menunjukkan sebuah organisasi harus memiliki kejelasan visi, tujuan yang terukur, dan strategi yang tepat dalam mencapainya. Sebagai contoh, dalam

penerapan pelayanan identitas kependudukan digital, efektivitas dapat diukur dari beberapa faktor berikut:

1. Kecepatan pelayanan, yaitu seberapa cepat proses pembuatan dan distribusi identitas kependudukan digital dapat terselesaikan dibandingkan dengan system *konvensional* atau tradisional.
2. Akurasi waktu, yaitu apakah system digital tersebut mampu meningkatkan keakuratan data, mengurangi kesalahan administratif, serta meminimalisir potensi pemalsuan dokumen.
3. Tingkat kepuasan masyarakat, yaitu efektivitas juga dapat diukur dari sejauh mana pengguna layanan merasa puas dengan proses, kecepatan, dan hasil akhir yang diterima.
4. Tingkat penggunaan teknologi, yaitu efektivitas juga dapat dilihat dari beberapa banyak masyarakat yang beralih kepada system digital, serta bagaimana kemudahan penggunaannya yang mempengaruhi keputusan masyarakat untuk memanfaatkan layanan tersebut.
5. Ketersediaan layanan, yaitu sistem yang efektif harus dapat diakses secara luas oleh masyarakat, tanpa terkendala oleh faktor teknis atau geografis.

Dalam mengukur efektivitas, sering juga mempertimbangkan indikator kinerja yang digunakan oleh organisasi. Pengukuran efektivitas yang dimaksud melibatkan penilaian terhadap hasil dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Jika hasil yang diperoleh sesuai atau lebih dari target, maka dapat dinyatakan bahwa organisasi tersebut efektif dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, efektivitas juga bisa dinilai dari efisiensi proses, dan juga sumber daya seperti waktu, biaya serta tenaga yang diminimalisir namun hasil yang diperoleh tetap optimal (Purnamasari, 2021).

Organisasi yang efektif adalah organisasi yang produktif, itu kenapa dapat dikatakan bahwa efektivitas sangat terkait dengan produktivitas. Produktivitas yang dimaksud disini tidak hanya dilihat dari seberapa banyak pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam waktu tertentu, tetapi dapat dilihat dari seberapa baik pekerjaan tersebut diselesaikan, serta seberapa besar nilai tambah yang dihasilkan. Karena dalam sistem identitas kependudukan digital, pengguna layanan mengharapkan proses yang cepat, mudah di akses serta akurat. Jika system ini dapat memenuhi harapan tersebut, maka dapat dikatakan bahwa implementasi layanan ini efektif. Namun sebaliknya, jika masyarakat merasa kesulitan dalam mengakses *system* tersebut, atau terjadi banyak kesalahan dalam data yang dihasilkan, maka pelayanan tersebut dianggap belum efektif.

Dalam rangka teoritis ini, efektivitas tidak hanya sekedar diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari seluruh proses yang mendukung pencapaian hasil tersebut. Dengan demikian, untuk mencapai efektivitas dalam pelayanan public, khususnya dalam hal digitalisasi, organisasi harus memastikan bahwa setiap elemen proses, mulai dari perencanaan, implementasi, hingga evaluasi berjalan dengan optimal dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan masyarakat.

Efektivitas pelayanan pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kantor Kecamatan Banyuanyar Kabupaten Probolinggo dapat dianalisis berdasarkan kemudahan akses layanan, waktu penyelesaian, serta tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem yang diterapkan. Efektivitas pelayanan publik dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik, yang dapat menjadi acuan dalam menilai kualitas pelayanan IKD (Ginting et al., 2024).

Keberhasilan pelayanan IKD dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu infrastruktur teknologi, kompetensi petugas, dan kesiapan masyarakat dalam mengadopsi layanan digital, sedangkan kendala yang dihadapi meliputi keterbatasan akses internet, kurangnya sosialisasi, serta rendahnya literasi digital di kalangan penduduk. Hal ini diperkuat oleh teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), yang menekankan bahwa penerimaan teknologi dalam pelayanan publik dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan oleh masyarakat (Siswanti, 2022).

Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelayanan di Banyuanyar

Faktor pendukung dalam pelayanan di Banyuanyar antara lain adalah keberadaan sumber daya manusia yang kompeten dan berpengalaman, serta adanya fasilitas dan infrastruktur yang memadai. Pemerintah setempat juga turut berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengadakan berbagai pelatihan dan sosialisasi untuk masyarakat. Selain itu, dukungan dari pihak swasta dan organisasi non-pemerintah juga menjadi faktor penting yang dapat memperkuat sistem pelayanan, baik dalam sektor kesehatan, pendidikan, maupun layanan publik lainnya.

Namun, terdapat pula beberapa faktor penghambat yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan di Banyuanyar. Salah satunya adalah keterbatasan anggaran yang dialokasikan untuk program pelayanan, yang sering kali menghambat pengadaan sarana dan prasarana yang diperlukan. Selain itu, kurangnya koordinasi antar instansi terkait, serta masalah birokrasi yang rumit, sering kali memperlambat proses pelayanan. Faktor geografis dan aksesibilitas wilayah yang terbatas juga dapat menjadi penghambat, terutama di daerah

pedesaan yang jauh dari pusat kota, sehingga kesulitan dalam mencapai fasilitas pelayanan yang ada.

Tabel 1.

No	Faktor Pendukung	Faktor Penghambat
1.	Adanya kemajuan teknologi yang memungkinkan digitalisasi sistem administrasi kependudukan.	Gangguan jaringan dan keterbatasan infrastruktur teknologi.
2.	Komitmen aparatur kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan digital.	Kurangnya sosialisasi dan literasi digital di kalangan masyarakat.
3.	Kemudahan akses bagi pengguna yang memiliki perangkat dan koneksi internet stabil.	Ketidaksiapan sebagian masyarakat dalam beradaptasi dengan layanan digital.

Diolah berdasarkan hasil penelitian, 2024

Di dalam suatu pelayanan biasanya terdapat kendala-kendala yang menyebabkan pelayanan tersebut tidak berjalan dengan maksimal. Menurut Supriadi (2015), yaitu:

1. Faktor Internal, dapat dilihat dari ketersediaan dan kualitas input yang digunakan seperti informasi, sarana dan fasilitas yang dimiliki.
2. Faktor Eksternal, dapat dibedakan atas semua kekuatan yang berpengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap proses kebijakan pemerintah. Atau dapat dikatakan hal-hal yang dapat mempengaruhi kebijakan dari luar

Dari aspek kemudahan akses, pembuatan identitas kependudukan digital di Kecamatan Banyuwangi sudah cukup memadai bagi masyarakat yang memiliki perangkat dan koneksi internet yang stabil. Namun, bagi masyarakat yang tinggal di daerah dengan akses internet terbatas, masih diperlukan kunjungan langsung ke kantor kecamatan untuk menyelesaikan proses administrasi. Selain itu, tidak semua masyarakat memiliki perangkat yang mendukung aplikasi identitas kependudukan digital, sehingga mereka tetap mengandalkan layanan manual.

Adapun dari segi tingkat kepuasan masyarakat, mayoritas responden mengapresiasi upaya digitalisasi layanan kependudukan karena dinilai lebih praktis dan mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor kecamatan. Namun, beberapa responden menyatakan bahwa masih terdapat kendala teknis yang perlu diperbaiki agar layanan ini benar-benar efektif. Beberapa di antaranya adalah kesulitan dalam mengunggah dokumen, lambatnya respon sistem, serta kurangnya informasi yang tersedia mengenai prosedur yang harus dilakukan apabila mengalami kendala teknis.

Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan pembuatan identitas kependudukan digital di Kantor Kecamatan Banyuwangi sudah menunjukkan

perkembangan yang positif, namun masih memerlukan beberapa perbaikan agar dapat memberikan manfaat yang lebih optimal bagi masyarakat. Peningkatan infrastruktur digital, penyediaan sumber daya manusia yang lebih terampil dalam bidang teknologi, serta sosialisasi yang lebih masif kepada masyarakat menjadi faktor penting yang harus diperhatikan dalam upaya meningkatkan efektivitas layanan ini.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas pelayanan pembuatan identitas kependudukan digital di Kantor Kecamatan Banyuanyar, Kabupaten Probolinggo, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan telah mengalami berbagai peningkatan, baik dari segi kualitas pelayanan, kecepatan proses, maupun kemudahan akses bagi masyarakat. Pelaksanaan pelayanan ini didukung oleh kebijakan digitalisasi administrasi kependudukan yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi serta mengurangi kendala birokrasi yang sering dihadapi dalam sistem manual. Dengan adanya penerapan sistem digital, masyarakat dapat mengakses layanan pembuatan identitas kependudukan secara lebih praktis dan transparan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan guna meningkatkan efektivitas pelayanan. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan literasi digital di kalangan masyarakat, terutama bagi penduduk usia lanjut atau mereka yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Selain itu, ketersediaan infrastruktur pendukung, seperti jaringan internet yang stabil dan perangkat teknologi yang memadai, juga menjadi faktor penentu dalam keberhasilan implementasi sistem digital ini. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi yang lebih intensif serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam bidang teknologi informasi agar pelayanan ini dapat berjalan optimal.

Lebih lanjut, efektivitas pelayanan diukur berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kemudahan prosedur, transparansi informasi, serta kecepatan dalam memperoleh identitas kependudukan digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa terbantu dengan adanya sistem digital ini, terutama dalam menghemat waktu dan tenaga yang sebelumnya diperlukan dalam pengurusan dokumen secara manual. Namun, masih ada sebagian warga yang mengalami kesulitan dalam proses registrasi akibat kurangnya pemahaman terhadap prosedur yang berlaku. Oleh karena itu, perlu adanya strategi peningkatan layanan, seperti pendampingan teknis bagi masyarakat yang kurang memahami sistem digital serta pengembangan fitur pelayanan yang lebih ramah pengguna.

Secara keseluruhan, penerapan identitas kependudukan digital di Kecamatan Banyuanyar, Kabupaten Probolinggo, telah memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat, meskipun masih memerlukan berbagai perbaikan dan optimalisasi. Dengan upaya

perbaikan yang berkelanjutan, termasuk peningkatan aksesibilitas, peningkatan literasi digital masyarakat, serta perbaikan infrastruktur teknologi, diharapkan pelayanan ini dapat semakin efektif dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi seluruh penduduk di wilayah tersebut.

Daftar Pustaka

- Adam, Y., Rokhman, A., & Kurniasih, D. (2024). PEMANFAATAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD). *Journal of Social and Economics Research*, 6(1), 1551–1561.
- Anryana, S., Yamin, A., & Fietroh, M. N. (2024). Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat. *JHIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(1), 188–193.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.
- Firmansyah, M. A., & Anisykurlillah, R. (2023). Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 510–517.
- Ginting, S. E., Santoso, R. S., & Rostyaningsih, D. (2024). KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN PADA PUSKESMAS REMBANG 1. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(3), 502–523.
- Lexy J. Moleong, D. M. A. (2019). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). *PT. Remaja Rosda Karya*. <https://doi.org/10.1016/j.carbpol.2013.02.055>
- Marfu'ah, S., Kumalasari, A., & Swasanti, I. (2024). Digitalisasi Pelayanan Publik: Ketidaksiapan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Bojonegoro. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(02), 271–283.
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nuraeni, N., & Syahrudin, D. (2024). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur. *Karimah Tauhid*, 3(11), 12653–12661.
- Oktaviani, L. (2024). *Inovasi Pelayanan Ktp Digital Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Bojonegoro*.
- Permadi, I. B., & Rokhman, A. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data pribadi. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 4(2), 80–88.
- Purnamasari, A. W. (2021). *ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN SORONG*. Universitas Hasanuddin.
- Rene, M. F., Suprojo, A., & Rohman, A. (2024). *Efektivitas Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
- Sasongko, R. W. (2023). Implementasi identitas kependudukan digital di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie*, 5(1), 69–86.
- Setiawan, F. (2021). Strategi Tukang Becak dalam Mempertahankan Pekerjaan Pasca Munculnya Transportasi Ojek Online (Studi Kasus Kota Banda Aceh). *Jurnal Sosiologi Dialektika Sosial*, 7(1), 51–63.
- Sikumbang, F. S., & Damayanti, S. (2022). Optimalisasi Peran Bappebti Dalam Pengawasan Transaksi Asset Cryptocurrency Di Indonesia. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Malikussaleh (JSPM)*, 3(2), 325–336.
- Siswanti, T. (2022). Analisis Pengaruh Manfaat Ekonomi, Keamanan Dan Risiko Terhadap Minat Penggunaan Financial Technology (Fintech)(Study Kasus Pada Masyarakat Di

- Wilayah Kecamatan Bekasi Timur). *Jurnal Bisnis & Akuntansi Unsurya*, 7(2).
- Sugiono, P. D. (2014). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif.pdf. In *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Supriadi, Y. (2015). Pelaksanaan Good Governance (Tata Pemerintahan Yang Baik) Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Kecamatan Sambaliung Kabupaten Berau. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3, 52–66.