

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PEMAHAMAN MASYARAKAT
TERHADAP EFEKTIVITAS PEMANFAATAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN
DIGITAL (IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
JAMBI**

Silva Ramadany¹, Rike Setiawati², Ovie Yanti³
Universitas Jambi

Correspondence		
Email: Silvaramadany@gmail.com	No. Telp:	
Submitted: 28 April 2026	Accepted: 5 April 2026	Published: 6 April 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemahaman Masyarakat terhadap Efektivitas Pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah melakukan aktivasi IKD di Kota Jambi, dengan sampel penelitian berjumlah 100 responden yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan analisis statistik dengan pendekatan *Structural Equation Modeling (SEM)* berbasis *Partial Least Square (PLS)* yang diolah menggunakan program *SmartPLS*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Pemanfaatan IKD, Pemahaman Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Pemanfaatan IKD, serta Kualitas Pelayanan dan Pemahaman Masyarakat secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Pemanfaatan IKD.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Pemahaman Masyarakat, Efektivitas Pemanfaatan IKD.

ABSTRACT

This research aims to examine the effect of service quality and public understanding on the effectiveness of the utilization of Digital Population Identity (IKD) at the Office of Population and Civil Registration of Jambi City. This research employs a quantitative approach. The population of this study consists of people who have activated IKD in Jambi City, with a sample of 100 respondents selected using purposive sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using statistical analysis with the Structural Equation Modeling (SEM) approach based on Partial Least Square (PLS), processed using the SmartPLS program. The results show that service quality has a positive and significant effect on the effectiveness of IKD utilization, public understanding has a positive and significant effect on the effectiveness of IKD utilization, and service quality and public understanding simultaneously have a positive and significant effect on the effectiveness of IKD utilization.

Keywords: Service Quality, Public Understanding, Effectiveness of IKD Utilization.

PENDAHULUAN

Salah satu fungsi pokok pemerintah adalah menyediakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta melaksanakan kewajiban konstitusional negara (Maulidiah, 2014). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting adalah pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil). Penyelenggaraan pelayanan ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang, Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, serta diperkuat dengan Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 sebagai aturan pelaksanaannya.

Dalam era transformasi digital, pemerintah berupaya mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat layanan publik (Fikri & Tjenreng, 2025). Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan

Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai bentuk inovasi digitalisasi dokumen kependudukan. Kebijakan ini diatur dalam Peraturan Nomor 72 Tahun 2022 dari Menteri Hukum tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko serta Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital. IKD berfungsi untuk menggantikan KTP fisik menjadi identitas digital berbasis aplikasi pada ponsel pintar yang terhubung langsung dengan database kependudukan nasional.

Meskipun program IKD telah disosialisasikan secara nasional, implementasinya di berbagai daerah masih menghadapi sejumlah tantangan. Berdasarkan data Kementerian Dalam Negeri tahun 2024, jumlah penduduk yang telah melakukan aktivasi IKD masih relatif rendah dibandingkan dengan jumlah wajib KTP secara nasional.

Hal ini juga terjadi di Kota Jambi, di mana tingkat pemanfaatan IKD belum merata di seluruh wilayah kecamatan. Menurut data yang dihimpun oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi tahun 2025, dari total 470.436 penduduk yang telah melakukan perekaman data kependudukan, hanya sekitar 65.029 orang (13,82%) yang telah melakukan aktivasi IKD. Jika dilihat berdasarkan wilayah kecamatan, tingkat aktivasi IKD menunjukkan variasi yang cukup mencolok. Kecamatan Alam Barajo memiliki tingkat aktivasi tertinggi sebesar 20,63%, disusul oleh Kota Baru (17,13%) dan Telanaipura (16,26%). Sementara itu, kecamatan seperti Jambi Timur (6,5%), Pasar Jambi (8,46%), dan Pelayangan (8,84%) masih menunjukkan angka aktivasi yang rendah.

Perbedaan ini mengindikasikan bahwa tingkat efektivitas pemanfaatan IKD di Kota Jambi belum optimal dan masih dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik dari sisi pelayanan publik maupun dari sisi pemahaman masyarakat itu sendiri.

Keberhasilan implementasi IKD sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur Dukcapil dan pemahaman masyarakat terhadap program tersebut. Kualitas pelayanan menjadi aspek penting yang menentukan tingkat kepuasan serta kepercayaan warga terhadap layanan yang diberikan. Jika pelayanan yang diberikan bersifat cepat, responsif, ramah, dan transparan, maka masyarakat akan memiliki kepercayaan lebih tinggi terhadap program IKD dan terdorong untuk menggunakannya. Sebaliknya, apabila pelayanan masih dirasakan lambat, berbelit-belit, atau kurang informatif, maka masyarakat akan enggan beralih ke sistem digital.

Berdasarkan data pada Tabel 1.2, terlihat bahwa sebagian besar unsur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi telah memperoleh nilai yang cukup baik, dengan rentang indeks antara 3,86 hingga 3,96. Komponen pelayanan dengan perolehan nilai tertinggi terdapat pada unsur mekanisme penanganan keluhan, saran, dan masukan dengan skor 3,96, yang menunjukkan bahwa sistem pengelolaan umpan balik masyarakat telah berjalan secara relatif efektif dan responsif. Kondisi ini mencerminkan adanya komitmen institusi dalam menindaklanjuti aspirasi dan keluhan masyarakat sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun demikian, unsur kecepatan pelayanan dan kemudahan persyaratan yang memperoleh skor 3,86 menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan, khususnya dalam aspek efisiensi proses layanan dan penyederhanaan prosedur. Hal ini menjadi penting mengingat kecepatan dan kemudahan merupakan faktor kunci dalam mendorong masyarakat untuk beralih dan memanfaatkan layanan berbasis digital seperti Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Selain kualitas pelayanan, pemahaman masyarakat juga memiliki pengaruh besar terhadap efektivitas pemanfaatan IKD. Masyarakat yang memiliki pemahaman yang baik mengenai manfaat, fungsi, serta tata cara penggunaan IKD cenderung lebih mudah menerima dan beradaptasi dengan layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Pemahaman tersebut tidak hanya terbatas pada pengetahuan tentang keberadaan IKD, tetapi juga mencakup kemampuan masyarakat dalam menginterpretasikan kegunaan IKD serta menerapkannya dalam aktivitas pelayanan sehari-hari. Sebaliknya, masyarakat dengan tingkat pemahaman

yang rendah akan menghadapi kendala dalam proses aktivasi maupun penggunaan IKD, seperti kebingungan terhadap prosedur, ketergantungan pada petugas, hingga keraguan dalam memanfaatkan identitas digital sebagai pengganti dokumen fisik. Kondisi ini berpotensi menghambat pencapaian tujuan implementasi IKD, sehingga efektivitas pemanfaatannya menjadi belum optimal meskipun kualitas pelayanan secara umum telah dinilai cukup baik.

Berdasarkan hasil kuesioner terhadap 30 responden terkait efektivitas pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD), dapat diketahui bahwa secara umum masyarakat menilai program IKD sudah berjalan dengan cukup baik. Pada dimensi pencapaian tujuan (goal attainment), sebanyak 29 dari 30 responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa IKD mempermudah akses layanan administrasi kependudukan dan mengurangi kebutuhan membawa dokumen fisik. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan utama program IKD mulai dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Pada dimensi integritas (internal process), mayoritas responden juga menilai bahwa pelayanan IKD telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan aturan yang berlaku, meskipun masih terdapat 6–7 responden yang menyatakan tidak setuju, yang mengindikasikan bahwa konsistensi pelayanan belum sepenuhnya merata. Selanjutnya, pada dimensi adaptasi (adaptation), seluruh responden menyatakan setuju dan sangat setuju bahwa IKD cukup mudah digunakan pada berbagai perangkat digital serta pemerintah dinilai responsif dalam memberikan solusi atas kendala yang dihadapi masyarakat. Secara keseluruhan, hasil kuesioner menunjukkan bahwa 46,6% responden menyatakan setuju dan 45% sangat setuju, sedangkan hanya 8,2% yang menyatakan tidak setuju. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas pemanfaatan IKD di Kota Jambi tergolong baik, namun masih memerlukan peningkatan terutama dalam menjaga konsistensi pelayanan agar manfaat IKD dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pemahaman Masyarakat terhadap Efektivitas Pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.”

METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh masyarakat Kota Jambi yang telah melakukan aktivasi IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi sebanyak 100 orang. Penggunaan teknik sensus dilakukan karena seluruh populasi dianggap relevan untuk menggambarkan kondisi penelitian secara menyeluruh.

Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber yang telah tersedia sebelumnya, seperti dokumen instansi, laporan resmi, literatur ilmiah, serta sumber lain yang relevan dengan topik penelitian.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan serta aktivitas masyarakat dalam pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada instansi yang diteliti. Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama penelitian untuk memperoleh data mengenai kualitas pelayanan, pemahaman masyarakat, serta efektivitas pemanfaatan IKD. Instrumen penelitian disusun menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), setuju (3), dan sangat setuju (4).

Selain itu, teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui dokumen resmi, laporan, serta arsip yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan penerapan IKD pada instansi terkait

Operasional Variabel

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan pemahaman masyarakat, serta variabel dependen yaitu efektivitas pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Masing-masing variabel diukur menggunakan beberapa indikator yang disusun dalam bentuk pernyataan pada kuesioner penelitian untuk mengetahui persepsi responden terhadap kualitas pelayanan, tingkat pemahaman masyarakat, serta tingkat efektivitas pemanfaatan IKD

Teknik Analisis Data

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta kondisi variabel penelitian berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden. Analisis ini disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi, persentase, dan nilai rata-rata untuk memberikan gambaran umum mengenai tingkat kemampuan kerja dan kepuasan kerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

Analisis Outer Model

Evaluasi outer model dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Uji validitas meliputi validitas konvergen dan validitas diskriminan. Validitas konvergen dinilai berdasarkan nilai outer loading ($>0,70$) dan Average Variance Extracted (AVE) ($>0,50$). Sementara itu, validitas diskriminan diuji menggunakan kriteria Fornell–Larcker dan cross loading.

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha. Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70.

Analisis Inner Model

Analisis inner model digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam model penelitian. Evaluasi model dilakukan dengan melihat nilai koefisien determinasi (R-square) untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS) melalui prosedur bootstrapping. Hipotesis dinyatakan signifikan apabila nilai t-statistic lebih besar dari 1,96 dan nilai p-value lebih kecil dari 0,05.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang merupakan masyarakat Kota Jambi yang telah melakukan aktivasi IKD diDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Karakteristik responden dianalisis berdasarkan jenis kelamin, pekerjaan, dan tingkat pendidikan.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	43	43%
2	Perempuan	57	57%
Total		100	100%

Berdasarkan Tabel 1, responden yang merupakan masyarakat Kota Jambi yang telah melakukan aktivasi IKD sebanyak 43 orang adalah laki-laki dan sebanyak 57 orang adalah perempuan.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SD	0	0%
2	SMP	3	3%
3	SMA	39	39%
4	S1	53	53%
5	S2	5	5%
Total		100	100%

Berdasarkan Tabel 2, menunjukkan bahwa dari segi Pendidikan responden yang terbanyak Adalah S1 sebanyak 53 orang (53%), diikuti dengan latar Pendidikan SMA sebanyak 39 orang (39%). Selanjutnya responden dengan latar belakang SMP sebanyak 3 orang (3%), responden dengan latar belakang Pendidikan S2 sebanyak 5 Orang (5%).

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja

No	Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase
1	PNS	20	20%
2	Swasta	12	12%
3	Pelajar/Mahasiswa	26	26%
4	Lainnya	42	42%
Total		100	100%

Tabel 3 menunjukkan bahwa dari segi pekerjaan responden yang terbanyak adalah Lainnya sebanyak 42 orang (42%), diikuti dengan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 26 orang (26%) dan pekerjaan PNS sebanyak 20 orang (20%). Dan yang terakhir responden dengan latar belakang pekerjaan Swasta sebanyak 12 orang (12%).

Analisis Deskriptif Variabel

Kualitas pelayanan

Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini diukur melalui lima indikator utama yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (Reliability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance) dan empati (Empathy). Hasil analisis menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi berada pada kategori **tinggi** dengan nilai rata-rata sebesar **323,8**.

Pada indikator bukti fisik (tangible), rata-rata skor yang diperoleh sebesar **325** yang termasuk dalam kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa Fasilitas dan sarana pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi sudah memadai.

Pada indikator kehandalan (Reliability), nilai rata-rata sebesar **325** juga berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan Petugas memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur dan janji waktu yang ditetapkan.

Pada indikator daya tanggap (Responsiveness), nilai rata-rata sebesar **323** juga berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa Petugas cepat merespons ketika masyarakat membutuhkan bantuan.

Pada indikator jaminan (Assurance), nilai rata-rata sebesar **324** juga berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa aman memberikan data pribadi kepada petugas Dukcapil.

Sementara itu, indikator dan empati (Empathy) memperoleh nilai rata-rata sebesar **321** yang juga berada pada kategori tinggi, yang mana menunjukkan bahwa Petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memperlakukan masyarakat dengan sopan dan ramah.

Pemahaman Masyarakat

Pemahaman Masyarakat diukur melalui tiga indikator yaitu Menerjemahkan (Translation), Menafsirkan (Interpretation), dan Mengekstrapolasi (Extapolation). Hasil analisis menunjukkan bahwa secara keseluruhan Pemahaman Masyarakat berada pada kategori **tinggi** dengan nilai rata-rata sebesar **322**.

Pada indikator Menerjemahkan (Translation), nilai rata-rata sebesar **337** menunjukkan bahwa masyarakat memahami fungsi dari setiap fitur yang ada dalam aplikasi IKD.

Pada indikator Menafsirkan (Interpretation), nilai rata-rata sebesar **320** menunjukkan bahwa masyarakat dapat membedakan fungsi aplikasi IKD dengan aplikasi digital lain seperti JKN Mobile dan yang lain sebagainya.

Sementara itu, indikator Mengekstrapolasi (Extapolation), memperoleh nilai rata-rata sebesar **327**, yang menunjukkan bahwa masyarakat memperkirakan bahwa menggunakan IKD akan meningkatkan efisiensi pelayanan publik di masa depan.

Efektivitas

Efektivitas diukur melalui tiga indikator yaitu Pencapaian tujuan (Goal Attainment), Integritas ((Internal Process / Integrity), dan Adaptasi (Adaptation / Flexibility). Hasil analisis menunjukkan bahwa secara keseluruhan Efektivitas berada pada kategori **Sangat tinggi** dengan nilai rata-rata sebesar **328,8**.

Pada indikator Pencapaian tujuan (Goal Attainment), nilai rata-rata sebesar **331** yang menunjukkan bahwa Program IKD telah membantu masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan dengan lebih mudah.

Pada indikator Integritas ((Internal Process / Integrity), nilai rata-rata sebesar **330** yang menunjukkan bahwa Proses pendaftaran dan penggunaan IKD dilakukan sesuai dengan aturan yang jelas.

Sementara itu, indikator Adaptasi (Adaptation / Flexibility), memperoleh nilai rata-rata sebesar **330**, yang menunjukkan bahwa IKD mudah digunakan pada berbagai jenis perangkat digital (smartphone berbeda).

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Uji validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai **outer loading** pada setiap indikator.

Tabel 4. Outer Loading

Variabel	Indikator	Outer Louding	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0.831	Valid
	X1.2	0.828	Valid
	X1.3	0.806	Valid
	X1.4	0.813	Valid
	X1.5	0.834	Valid
	X1.6	0.823	Valid
	X1.7	0.857	Valid
	X1.8	0.841	Valid
	X1.9	0.848	Valid
	X1.10	0.811	Valid
Pemahaman Masyarakat (X2)	X2.1	0.790	Valid
	X2.2	0.900	Valid
	X2.3	0.864	Valid
	X2.4	0.907	Valid
	X2.5	0.861	Valid
	X2.6	0.885	Valid
	Y1	0.916	Valid

Efektivitas Pemanfaatan IKD (Y)	Y2	0.914	Valid
	Y3	0.921	Valid
	Y4	0.900	Valid
	Y5	0.920	Valid
	Y6	0.900	Valid

Seluruh indikator memiliki nilai outer loading di atas 0,70 sehingga dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Composite Reliability
Kualitas Pelayanan	0.950	0.951
Pemahaman Masyarakat	0.934	0.936
Efektivitas Pemanfaatan IKD	0.960	0.961

Nilai Cronbach Alpha dan Composite Reliability seluruh variabel lebih besar dari 0,70 sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Tabel 6. Nilai R-Square

Variabel	R-Square
Efektivitas Pemanfaatan IKD	0.701

Nilai R-square sebesar 0.701 menunjukkan bahwa variabel Efektivitas Pemanfaatan IKD mampu menjelaskan **24,7% variasi kualitas pelayanan dan pemahaman masyarakat**, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

Pengujian Hipotesis

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis

Hubungan Variabel	Koefisien Jalur	T-Statistik	P-Value
Kualitas Pelayanan → Efektivitas Pemanfaatan IKD	0.470	3.590	0.000
Pemahaman Masyarakat → Efektivitas Pemanfaatan IKD	0.404	0.392	0.003

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Efektivitas Pemanfaatan IKD berpengaruh **positif dan signifikan** terhadap kualitas pelayanan dan pemahman masyarakat karena nilai t-statistik > 1,96 dan p-value < 0,05.

Pembahasan

Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi berada dalam kategori baik. Hal ini tercermin dari beberapa dimensi kualitas pelayanan, antara lain keandalan pelayanan, daya tanggap petugas, jaminan pelayanan, empati, serta bukti fisik pelayanan yang secara umum telah berjalan dengan baik. Kualitas pelayanan yang baik tersebut memudahkan masyarakat dalam proses aktivasi dan penggunaan IKD, sehingga masyarakat merasa lebih terbantu, nyaman, dan percaya terhadap layanan yang diberikan.

Pemahaman Masyarakat

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat telah berada pada kategori baik dalam hal pemahaman mengenai IKD. Pemahaman tersebut meliputi pengetahuan masyarakat tentang fungsi IKD, manfaat IKD dalam pelayanan administrasi kependudukan, serta cara aktivasi dan penggunaan IKD dalam kehidupan sehari-hari. Tingkat pemahaman yang baik membuat masyarakat lebih mudah beradaptasi dengan layanan berbasis digital, sehingga proses pemanfaatan IKD dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

Efektivitas Pemanfaatan IKD

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pemanfaatan IKD tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, melainkan merupakan hasil dari keterkaitan antara kualitas pelayanan dan pemahaman masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik, seperti kemudahan prosedur, kejelasan informasi, serta sikap petugas yang responsif dan membantu, akan mendukung masyarakat dalam memahami dan memanfaatkan IKD. Di sisi lain, pemahaman masyarakat yang baik mengenai fungsi, manfaat, serta cara penggunaan IKD akan membuat pelayanan yang diberikan dapat dimanfaatkan secara optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, maka efektivitas pemanfaatan IKD oleh masyarakat akan semakin meningkat. Kualitas pelayanan yang baik, seperti kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, kemudahan persyaratan, serta respons terhadap keluhan masyarakat, mampu mendorong masyarakat untuk lebih optimal dalam memanfaatkan layanan IKD. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan rendah, maka masyarakat akan mengalami hambatan dalam proses pemanfaatan IKD.
2. Variabel Pemahaman Masyarakat (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat pemahaman masyarakat mengenai manfaat, fungsi, serta cara penggunaan IKD, maka semakin efektif pula pemanfaatan IKD dalam pelayanan administrasi kependudukan. Pemahaman yang baik membuat masyarakat lebih mudah beradaptasi dengan layanan berbasis digital, sehingga proses aktivasi dan penggunaan IKD dapat berjalan dengan lancar. Sebaliknya, rendahnya pemahaman masyarakat akan menyebabkan kesulitan dalam penggunaan IKD dan menurunkan efektivitas pemanfaatannya.
3. Kualitas pelayanan dan pemahaman masyarakat secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap efektivitas pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas pemanfaatan IKD tidak hanya bergantung pada aspek pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tetapi juga pada tingkat pemahaman masyarakat terhadap fungsi, manfaat, serta cara penggunaan IKD. Semakin baik kualitas pelayanan dan semakin tinggi pemahaman masyarakat, maka semakin efektif pula pemanfaatan IKD dalam pelayanan administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) Dalam Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Penerbit Andi, 22, 103-150

- Ahmad, B. (2020). Membangun Landasan Dan Mengungkap Kebaruan Penelitian. *Universitas Islam Negeri Banjarmasin*.
- Anwar, M. (2018). Manajemen Berbasis Sekolah. *Al-Khwarizmi: Jurnal Pendidikan Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam*, 1(1), 87–96. <https://doi.org/10.24256/jpmipa.v1i1.86>
- Aprilia, R. R. V., & Wahyudi, K. E. (2023). Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Balai RW Kelurahan Kalirungkut Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 645–650.
- Badii, R. R., & Nurdin, N. (2025). *Implementasi kebijakan e-government dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dogiyai Provinsi Papua Tengah* (Institut Pemerintahan Dalam Negeri). <http://eprints.ipdn.ac.id/24006/>
- Bloom, B. S. (Ed.). (2020). *Taxonomy of educational objectives: The classification of educational goals*. Handbook I: Cognitive domain. Longmans, Green and Co.
- Caroline, C., Setyawati, I., & Supandi, E. D. (2024). Analisis Structural Equation Modeling Partial Least Square Terhadap Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Pada Produk AMDK. *Performa: Media Ilmiah Teknik Industri*, 23(1), 55. <https://doi.org/10.20961/performa.23.1.84210>
- Fikri, M. A. R., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 291–304.
- Fitriani, N. I., Sunariyanto, S., & Abidin, A. Z. (2025). Efektivitas Implementasi Program Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus di Desa Kebonwaris Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan Provinsi Jawa Timur). *Respon Publik*, 19(1). <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/26852>
- Hasbullah, Aristin, R., Syaiful, S., Anam, S., & Kasanova, R. (2022). Efektivitas organisasi dalam perspektif model Richard M Steers di Desa Gunung Maddah Kecamatan Sampang Kabupaten Sampang. *Kabilah: Journal of Social Community*, 7(14), 63–72.
- Imam Ghozali, H. Iatan. (2015). *Partial Least Squares (Smart PLS 3.0)*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Iradatullah, A. S., & Jaftoran, F. (2025). *Peningkatan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Melalui Sosialisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Jeneponto Provinsi Sulawesi Selatan* (Institut Pemerintahan Dalam Negeri). <http://eprints.ipdn.ac.id/22392/>
- Jaya, I. G. N. M., & Sumertajaya, I. M. (2008). Pemodelan Persamaan Structural dengan Partial Least Square. *Semnas Matematika Dan Pendidikan Matematika 2008*, 118–132.
- Kaengke, B. L., M. Tumbel, T., & Walangitan, O. (2022). Pengaruh Bukti Fisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Tateli. *Jurnal Productivity*, 3(3), 271–278.
- Kosasih, E. F., & Gatningsih, G. (2025). *Efektivitas Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Karawang Provinsi Jawa Barat* (Institut Pemerintahan Dalam Negeri). <http://eprints.ipdn.ac.id/20749/>
- Komariah, I., & Rahmadanita, A. (2025). *Implementasi kebijakan identitas kependudukan digital di Kota Jambi*. *Jurnal Registratie*, 7(1). <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v7i1.5593>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson.
- Lasmini, & Astuti, W. (2019). Pengaruh Efektivitas dan Kontribusi Pajak Hotel dan Pajak Restoran terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Sleman Tahun 2015-2016. *Ebbank*, 10(1), 29–40. <https://ebbank.stiebbank.ac.id/index.php/EBBANK/article/view/153>

- Lubis, T. A., & Ginting, W. O. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam penggunaan aplikasi identitas kependudukan digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(2), 104–118
- Mujahidah, D. . (2020). *Teknik Pengumpulan Data dalam Riset Kualitatif*. 1–30.
- Mau, E. R., Adiwidjaja, I., & Suprojo, A. (2025). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Electronical Government Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) (Studi Di Kantor Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang). *Jadment: Journal of Administration and Development*, 2(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.62085/jadment.v2i1.26>
- Nurdiana, I., & Ayumi, K. (2024). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Disdukcapil Kota Tanjungpinang. *Harmoni Sosial : Jurnal Pengabdian Dan Solidaritas Masyarakat*, 1(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.62383/harmoni.v1i2.141>
- Parinussa, R., Salhuteru, A. C., & Pattipeilohy, V. R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232–239.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*.
- 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.
- Polii, T. B., & Mu'min, M. (2025). *Partisipasi Masyarakat Dalam Kepemilikan Dan Penggunaan Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Minahasa Selatan Provinsi Sulawesi Utara [Institut Pemerintahan Dalam Negeri.]*. <http://eprints.ipdn.ac.id/21477/>
- Rahayuningsih, F. (2016). Menuju Layanan Prima Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi. *Pustakawan Perpustakaan Universitas Sanata Dharma Yogyakarta*.
- Rahmawati, L., Sya, A., & Urahmah, N. (2024). Implementasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(1), 25–30. <https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/PPJ/article/download/223/160/310>
- Riduwan. (2023). Kerangka berfikir penelitian. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran*, 2(1), 160–166.
- Romadhon, E., & Supaijo, S. (2023). Analisis Minat Masyarakat Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Edukasi (Ekonomi, Pendidikan Dan Akuntansi)*, 11(1), 29. <https://doi.org/10.25157/je.v11i1.9700>
- Romdona, S. (2013). Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara Dan Kuesioner. *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*, 3(1), 127–149.
- Saepudin, W. (2025). *Koordinasi identitas kependudukan digital (IKD) dalam pelayanan publik*. *Imperium: Jurnal Kajian Pemerintahan & Kebijakan Publik*, 1(2), 64–76. <http://jurnal-pasca.unla.ac.id/index.php/imperium/index>
- Salsa Bella, V., & Widodo, D. (2023). Vivtania salsa bella, "Implementasi Aplikasi IKD Dalam Menunjang Pelayanan Punlik Masyrakat di Kecamatan Tambaksari" *Jurnal Saraq Opat*, Vol. 6 No. 1(Januari, 2024), 16. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 14–31.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.
- Steers, R. M. (1985). *Organizational effectiveness: A behavioral view*. *Goodyear Publishing Company*.
- Syafitri, I., Mardatillah, A., & Hefriyenni, R. (2025). Implementasi kebijakan identitas kependudukn digital dalam meningkatkan efisiensi layanan administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru Provinsi Riau. *Kolaboratif: Jurnal Isu Sosial dan Tinjauan Kebijakan*, 3(2), 61–68.

- Wila, R. R., & Swalaganata, G. (2024). *Efektivitas Penerapan Identitas Kependudukan Digital dalam Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Sumba Timur*. Seminar Nasional Sistem Informasi (Senasif) 2024, 8, 4579–4585.
- Zahro, A. A., & Wahyuni, E. S. (2024). Transformasi E-KTP menjadi KTP Digital melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Bulak Banteng. *Governance: Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 14(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.38156/gjkmp.v14i2.245>