

## ARTIKEL

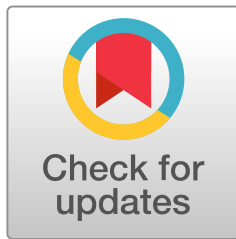
# Efektivitas Implementasi Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Layanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya

## *Effectiveness of Implementation of Digital Population Identity (IKD) Innovation in KTP-el Services at the Tasikmalaya City Population and Civil Registration Office*

Rahma Fauziah <sup>1</sup>, Ishak Kusnandar <sup>2</sup>, Iis Miati <sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Negara, STIA YPPT Priatim Tasikmalaya

 [raafziaa@gmail.com](mailto:raafziaa@gmail.com)



### OPEN ACCESS

Sitasi: Fauziah, R., Kusnandar, I., & Miati, I. (2026). Efektivitas Implementasi Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Layanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 10(1), 15–28. <https://doi.org/10.21787/mp.10.1.2026.15-28>

Dikirim: 2 February 2026

Diterima: 20 Mei 2026

Diterbitkan: 30 Mei 2026

© Penulis



Artikel ini dilisensikan di bawah lisensi [Creative Commons Atribusi-NonKomersial-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

**Kata Kunci:** Inovasi Sektor Publik, Efektivitas Kebijakan, Tata Kelola Digital, Identitas Kependudukan Digital, Administrasi Kependudukan.

**Abstrak:** Inovasi melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan bentuk digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan publik serta menjadi solusi atas permasalahan pada layanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Rendahnya tingkat aktivasi IKD di Kota Tasikmalaya menunjukkan bahwa inovasi belum efektif dan perlu dikaji lebih mendalam. Penelitian sebelumnya belum mengkaji faktor penyebab inovasi belum efektif terutama tingkat kepercayaan publik terhadap keamanan digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas inovasi IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya. Metode penelitian menggunakan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Informan penelitian dipilih secara *purposive* terdiri dari penyelenggara pelayanan dan masyarakat pengguna IKD. Penelitian dianalisis menggunakan karakteristik inovasi sektor publik dan menunjukkan bahwa beberapa dimensi belum optimal, terutama pada aspek *relative advantage*, *trustworthiness* dan *compatibility*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas inovasi IKD dipengaruhi oleh keterbatasan sosialisasi, prosedur aktivasi yang belum sepenuhnya digital, rendahnya kepercayaan publik terhadap keamanan data digital, serta keterbatasan kewenangan dan dukungan anggaran di tingkat daerah. Temuan ini mengindikasikan bahwa efektivitas inovasi sektor publik tidak hanya ditentukan oleh karakteristik inovasi, tetapi juga oleh faktor institusional dan kepercayaan publik dalam proses implementasi. Penelitian ini merekomendasikan optimalisasi sosialisasi, peningkatan kepercayaan publik, penguatan koordinasi antar instansi dan pengembangan kajian pada konteks lebih beragam bagi penelitian selanjutnya.

**Abstract:** Innovation through the Digital Population Identity (IKD) application is a form of digitization of population administration services that aims to improve the effectiveness, efficiency, quality of public services and become a solution to problems in the Electronic Identity Card (KTP-el) service. The low level of IKD activation in Tasikmalaya City shows that innovation has not been effective and needs to be studied more deeply. Previous research has not examined the factors that cause innovation to be ineffective especially the level of public trust in digital security. This study aims to analyze the effectiveness of IKD innovations at the Tasikmalaya City Population and

**Keywords:** Public Sector  
Innovation, Policy  
Effectiveness, Digital  
Governance, Digital  
Population Identity,  
Population Administration.

*Civil Registration Office. The research method uses descriptive qualitative with data collection techniques through observation, in depth interviews and documentation. The research informants were selected purposively consisting of service providers and the IKD user community. The research was analyzed using the characteristics of public sector innovation and showed that some dimensions were not optimal, especially in the aspects of relative advantage, trustworthiness and compatibility. The results of the study show that the effectiveness of IKD innovation is influenced by limited socialization, activation procedures that are not fully digital, low public trust in digital data security, limited authority and budget support at the regional level. These findings indicate that the effectiveness of public sector innovation is not only determined by the characteristics of innovation, but also by institutional factors and public trust in the implementation process. This study recommends optimizing socialization, increasing public trust and strengthening coordination between agencies as well as developing studies in more diverse contexts for future research.*

## 1. Pendahuluan

Inovasi berbasis digital dapat mengukur sejauh mana suatu negara mampu menggunakan teknologi dengan baik. Penerapan inovasi teknologi sangat penting dalam mendorong perubahan positif pada pelayanan publik (Guenduez et al., 2025), serta dapat meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat kapasitas organisasi dalam memecahkan tantangan sosial (De Vries et al., 2016). Inovasi menjadi fokus utama untuk mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan karena kebutuhan memberikan solusi yang responsif dan adil (Sulmiah et al., 2024). Situasi ini mendorong pemerintah untuk beradaptasi melakukan inovasi guna menghadirkan pelayanan yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat (Amalia & Hartono, 2024).

Pemerintah Indonesia telah berupaya mengoptimalkan kualitas pelayanan publik dengan menerapkan inovasi. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) melakukan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) tingkat daerah untuk meningkatkan inovasi pelayanan publik di daerah (Marselinus et al., 2024). IKD sebagai wujud transformasi digital dari KTP-el merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan pemerintah (Yulanda & Frinaldri, 2023). Penyelenggaraan inovasi IKD diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022. Sistem informasi digital pada IKD memuat data diri dan dokumen kependudukan yang dapat diakses melalui smartphone (Zulmawati & Mubarak, 2025) serta berfungsi sebagai digital credential untuk verifikasi dan autentikasi identitas diri dalam berbagai pelayanan (Syafitri et al., 2025). Inovasi berbasis digital menjadi peluang strategis untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik dan berkelanjutan (Vayrynen et al., 2023).

Inovasi IKD mempermudah akses dokumen kependudukan dan mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan (Amalia & Hartono, 2024). Namun, hambatan inovasi digital sulit dihindari karena berkaitan dengan masalah teknis dan memerlukan pengembangan lebih lanjut (Uloli & Lahusin, 2023). Meskipun menghadapi berbagai kendala, inovasi digital menjadi peluang dalam mengoptimalkan tata kelola dan kualitas pelayanan publik terutama pemerataan inovasi di tingkat daerah yang dapat menunjukkan keseriusan pemerintah dalam merealisasikan pelayanan yang terintegrasi, efektif dan transparan (Anto et al., 2025).

Disdukcapil Kota Tasikmalaya merupakan instansi tingkat daerah yang bertanggung jawab menjamin kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Data resmi Disdukcapil Kota Tasikmalaya menunjukkan tingkat aktivasi IKD masih rendah hanya 1.516 jiwa dari 571.941 wajib KTP-el (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya, 2025). Berdasarkan informasi dari Kepala PIAK, jumlah aktivasi

IKD belum mencapai target 30% yang ditetapkan Kemendagri. Rendahnya capaian ini menunjukkan adanya hambatan dalam efektivitas inovasi dan kontras dengan potensi manfaat yang ditawarkan oleh inovasi digital melalui IKD.

Kajian mengenai inovasi IKD telah dilakukan oleh beberapa peneliti. Oktaviani et al. (2024) menjelaskan bahwa kepemilikan dokumen administrasi kependudukan menjadi lebih ringkas karena aplikasi IKD memuat berbagai pelayanan dan informasi data diri. Studi lain mengungkapkan bahwa dibanding sistem layanan sebelumnya, IKD lebih efisien dalam mengakses dokumen kependudukan dan meningkatkan keamanan data (Zulmawati & Mubarak, 2025). Di tengah kemudahan dan manfaat yang dihasilkan, inovasi IKD masih menghadapi berbagai kendala. Menurut Mulyadi & Zulkarnaen (2025); Nurdiana & Ayumi (2024) kendala yang sering muncul yaitu kurangnya sosialisasi, sumber daya dan rendahnya literasi digital masyarakat. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang berfokus pada aspek implementasi teknis, penelitian ini menganalisis efektivitas inovasi berdasarkan karakteristik inovasi sektor publik menurut De Vries et al. (2016).

Karakteristik inovasi sektor publik relevan untuk mengukur efektivitas inovasi IKD. Perspektif ini mampu mengidentifikasi faktor pendorong, hambatan dan cara mengatasi proses inovasi yang belum efektif (Holmen & Ringholm, 2023). Didukung oleh penelitian Pratama (2020), teori De Vries memberikan kerangka analisis yang kuat dalam mengevaluasi berbagai tipe inovasi publik dan dapat memetakan penyebab rendahnya adopsi oleh kendala administratif organisasi atau persepsi publik terhadap inovasi. Karena itu, karakteristik inovasi menjadi alat ukur yang lebih komprehensif karena menghubungkan kualitas inovasi dengan respons masyarakat pengguna layanan.

Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan antara target aktivasi 30% dengan realisasi hanya mencapai 0,27% dari total wajib KTP-el menunjukkan inovasi IKD belum berjalan efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor penyebab belum efektifnya implementasi inovasi IKD pada layanan KTP-el di Disdukcapil Kota Tasikmalaya. Temuan ini berkontribusi dalam memaparkan kondisi nyata pelaksanaan inovasi IKD di Kota Tasikmalaya dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan terkait inovasi pelayanan berbasis digital.

## 2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Lokus penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya, sebagai pelaksana kebijakan inovasi IKD di tingkat daerah, berlangsung pada bulan November-Januari 2026.

Teknik *purposive sampling* digunakan untuk memilih informan yang ditentukan melalui pertimbangan dan kriteria tertentu (Sugiyono, 2017). Wawancara dilakukan secara mendalam dengan durasi sekitar 30-60 menit, tergantung pada kedalaman informasi yang diperoleh. Informan penelitian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Informan Penelitian.

No	Waktu	Kode Informan	Jabatan	Durasi Wawancara (Menit)
1	5 November 2025	#1	Analisis Pengembangan SDM Aparatur	50
2	15 Januari 2026	#2	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK)	60
3	9 Desember 2025	#3	Operator Pelayanan	30
4	15 Januari 2026	#4	Operator Pelayanan	60
5	27 Januari 2026	#5	Masyarakat Pengguna IKD (Pegawai Negeri Sipil)	30
6	27 Januari 2026	#6	Masyarakat Pengguna IKD (Mahasiswa)	54
7	28 Januari 2026	#7	Masyarakat Pengguna IKD (Karyawan Swasta)	40

Sumber: Diolah oleh peneliti (2026)

Penelitian bersumber dari data primer melalui observasi dan wawancara mendalam, serta data sekunder yaitu dokumen, laporan dan arsip yang diperoleh dari laporan resmi Disdukcapil Kota Tasikmalaya. Teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan dengan mengkaji berbagai sumber literatur yang relevan dan studi lapangan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Untuk menjamin keabsahan data dilakukan triangulasi teknik melalui penggabungan data yang diperoleh dalam observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Kemudian triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari berbagai informan. Proses ini dilakukan untuk meningkatkan pemahaman dan menguji kredibilitas data yang diperoleh (Jaya, 2021).

Data dianalisis menggunakan model interaktif oleh Miles et al. (2014), yaitu reduksi data dengan menyeleksi, menyederhanakan dan memfokuskan data. Display data dalam bentuk narasi dan tabel yang disusun secara sistematis. Selanjutnya penarikan kesimpulan dan verifikasi dengan meninjau kembali data yang diperoleh untuk menjamin kesimpulan yang dihasilkan relevan dengan fenomena dan tujuan penelitian.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

KTP-el adalah bentuk identitas kependudukan yang sah dan berhak dimiliki warga negara Indonesia atau warga negara asing dengan izin tinggal tetap dan telah berusia 17 tahun, sudah atau pernah menikah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, KTP-el dilengkapi cip sebagai penanda resmi identitas kependudukan dan diterbitkan oleh instansi penyelenggara. Cip ini berfungsi menyimpan data biometrik yaitu sidik jari, iris mata dan tanda tangan digital (Hasanah et al., 2024). Tujuan Program KTP-el untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan data pribadi dan duplikasi data (Farida & Ambarwati, 2023; Zahro & Wahyuni, 2024).

Jumlah kepemilikan KTP-el dapat menunjukkan sejauh mana pelayanan KTP-el mampu memenuhi kebutuhan administrasi publik. Berdasarkan Data Konsolidasi Bersih (DKB) Semester I Tahun 2025 mengenai jumlah kepemilikan KTP-el di Kota Tasikmalaya dikemukakan pada Tabel 2.

Tabel 2. Jumlah Kepemilikan KTP-el Menurut Kecamatan Kota Tasikmalaya.

No	Kecamatan	Wajib KTP	Perekaman KTP-el			Pencetakan KTP-el		
			Sudah	Belum	%	Sudah	Belum	%
1	Cihideung	56.650	55.958	692	98,78	55.606	1.044	98,16
2	Cipedes	64.018	63.096	922	98,56	62.908	1.110	98,27
3	Tawang	49.761	49.070	691	98,61	48.895	866	98,26
4	Indihiang	46.128	45.485	643	98,61	45.318	810	98,24
5	Kawalu	77.610	76.748	862	98,89	76.386	1.224	98,42
6	Cibeureum	55.466	54.930	536	99,03	54.631	835	98,49
7	Tamansari	62.149	61.493	656	98,94	61.139	1.010	98,37
8	Mangkubumi	77.076	76.108	968	98,74	75.722	1.354	98,24
9	Bungursari	47.726	46.932	794	98,34	46.829	897	98,12
10	Purbaratu	35.357	34.875	482	98,64	34.734	623	98,24
TOTAL		571.941	564.695	7.246	98,73	562.168	9.773	98,29

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya, 2025

Tabel 2 menunjukkan bahwa meskipun tingkat perekaman tinggi masih terdapat 9.773 jiwa belum memiliki KTP-el tercetak, sehingga menjadi tantangan bagi Disdukcapil Kota Tasikmalaya untuk memastikan terpenuhinya hak masyarakat. Kondisi ini

mengindikasikan adanya hambatan yang membuat pelayanan belum menjangkau seluruh wajib KTP-el secara tuntas. Hal ini dikonfirmasi oleh penyelenggara pelayanan.

“Kelangkaan blanko masih terjadi dan pita printer yang terbatas, sehingga proses pencetakan KTP-el menumpuk.” (#3, Operator Pelayanan)

Keterbatasan logistik berdampak langsung pada efektivitas pelayanan. Masyarakat harus menunggu dalam memperoleh KTP-el yang merupakan dokumen penting untuk mengakses berbagai pelayanan (Hasanah et al., 2024). Disdukcapil Kota Tasikmalaya berupaya menangani permasalahan ini dengan menetapkan kebijakan.

“Kami membuat kebijakan dengan membatasi 200 pencetakan KTP-el per hari karena kelangkaan blanko, terbatasnya pita printer, dan petugas KTP-el yang menyisakan satu orang karena mutasi pegawai.” (#1, Analisis Pengembangan SDM Aparatur)

Kebijakan ini menunjukkan upaya penyesuaian internal organisasi dalam menghadapi keterbatasan sumber daya. Namun, ketergantungan logistik dan keterbatasan petugas pelayanan menjadi titik lemah dalam pelayanan konvensional. Hal ini mengindikasikan bahwa efektivitas pelayanan publik tidak dapat mengandalkan ketersediaan material fisik. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi inovasi menjadi langkah strategis dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas, efektif, efisien dan sesuai kebutuhan masyarakat (Sapiyah et al., 2024).

### **3.2. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi IKD**

Inovasi dapat mendukung pertumbuhan organisasi dalam menghasilkan produk baru untuk menciptakan layanan yang memiliki nilai guna (Farhan, 2023). Inovasi dalam penyelenggaraan administrasi publik melibatkan pemerintah daerah yang bertujuan untuk menggabungkan berbagai layanan agar lebih terkoordinasi (Cinar et al., 2024). Inovasi IKD diterbitkan secara resmi oleh Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk memudahkan proses pembuatan KTP-el (Marfu'ah et al., 2024). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 merupakan dasar hukum yang menyatakan bahwa tujuan IKD untuk beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan memanfaatkan digitalisasi terkait identitas kependudukan.

Aplikasi IKD menyediakan berbagai fitur yang mempermudah sistem layanan dan meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik dalam bentuk digital melalui smartphone, seperti menu Biodata, Data Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan pelayanan lainnya. Implementasi IKD mampu meningkatkan akurasi data sekaligus memperkuat akuntabilitas dan transparansi instansi penyelenggara (Yulanda & Frinaldri, 2023). Sistem keamanan aplikasi IKD dirancang melalui pembatasan akses VPN dan fitur tangkap layar yang dinonaktifkan, sehingga diharapkan mampu mendukung terwujudnya smart city madani (Amalia & Hartono, 2024).

Disdukcapil Kota Tasikmalaya berupaya memaksimalkan penggunaan IKD melalui tahapan penerapan yang sistematis. Kepala PIAK (#2) menuturkan bahwa aplikasi IKD diterapkan tahun 2022 pertama kali diuji coba oleh pihak Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkup Disdukcapil serta pegawai pemerintahan lainnya kemudian diterapkan

kepada masyarakat luas pada tahun 2023. Penyelenggara pelayanan mengungkapkan bahwa IKD lebih unggul dibanding sistem sebelumnya.

“Aplikasi IKD praktis dan mempercepat pelayanan dibanding sebelumnya, sekarang masyarakat bisa mengakses pelayanan tanpa datang langsung ke tempat karena hampir semua pelayanan ada di aplikasi IKD. IKD juga bisa menghindari praktik percaloan.” (#2, Kepala PIAK)

Keunggulan ini bertolak belakang dengan proses implementasinya. Aplikasi IKD dirancang sebagai inovasi digital, namun dalam praktiknya masih bergantung pada prosedur manual dan kurangnya sosialisasi sehingga pemanfaatannya belum optimal, sebagaimana dipaparkan oleh informan,

“Aplikasi IKD masih menjadi program pendukung, karena masih ada beberapa pelayanan yang meminta dokumen fisik seperti fotokopi KTP, KK, dan Akta Kelahiran. (#3, Operator Pelayanan)

“Tahun 2025 jumlah aktivasi IKD menurun dan kurang sosialisasi karena keterbatasan anggaran. Jadi kita tidak melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat, hanya lewat media sosial seperti Facebook, Tiktok, Instagram, dan grup WhatsApp. Namun, jika dimanfaatkan dengan maksimal inovasi IKD lebih efektif” (#4, Operator Pelayanan)

Pernyataan ini menunjukkan rendahnya tingkat aktivasi IKD dipengaruhi oleh keterbatasan sosialisasi yang berkaitan dengan faktor anggaran dan masih digunakannya dokumen fisik. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keberhasilan inovasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga oleh strategi implementasi dan dukungan sumber daya. Dalam konteks ini, inovasi tetap berperan penting memberikan solusi yang efektif dalam mengatasi tantangan kebijakan yang kompleks (Raghavan et al., 2025). Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terkait efektivitas inovasi IKD untuk mengetahui sejauh mana inovasi efektif mengatasi permasalahan layanan administrasi kependudukan.

### 3.3. Efektivitas Inovasi IKD

Efektivitas dapat menentukan sejauh mana sumber daya, alat, dan fasilitas yang telah direncanakan digunakan dengan baik untuk menghasilkan produk atau layanan sesuai kebutuhan pengguna layanan (Putri et al., 2025). Inovasi IKD dapat menciptakan sistem pemerintahan yang adaptif terhadap perkembangan teknologi. Namun, pelaksanaan kebijakan akan berjalan efektif jika penyelenggara memiliki kemampuan dalam pelaksanaannya (Lestari & Rijali, 2025). Disdukcapil Kota Tasikmalaya bertanggung jawab melaksanakan kebijakan inovasi IKD. Sejalan dengan Syafitri et al. (2025), bahwa Disdukcapil berperan sebagai penyelenggara administratif dan memastikan digitalisasi berjalan efektif serta berkelanjutan. Berikut ini jumlah penduduk yang melakukan aktivasi IKD di Kota Tasikmalaya dikemukakan pada Tabel 3.

Tabel 3. Agregat Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Tanggal 1 Januari-31 Desember 2025.

No	WILAYAH KOTA TASIKMALAYA	TOTAL
		1.516
1	CIHIDEUNG	158
2	CIPEDES	175
3	TAWANG	182
4	INDIHIANG	154
5	KAWALU	125
6	CIBEUREUM	124
7	TAMANSARI	98
8	MANGKUBUMI	161
9	BUNGURSARI	270
10	PURBARATU	69

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya, 2026

Penduduk yang melakukan aktivasi IKD hanya 1.516 jiwa dari total 571.941 wajib KTP-el (Tabel 2). Kepala PIAK (#2) menuturkan bahwa capaian aktivasi IKD belum memenuhi target 30% yang ditetapkan Kemendagri, jumlah ini menurun dibanding tahun lalu dan berharap jumlah aktivasi IKD akan terus meningkat. Rendahnya tingkat aktivasi menunjukkan bahwa inovasi IKD belum berjalan efektif dan manfaatnya belum dirasakan secara merata oleh masyarakat.

Efektivitas inovasi IKD di Disdukcapil Kota Tasikmalaya dianalisis menggunakan karakteristik inovasi oleh *De Vries et al. (2016)*, yaitu Kemudahan penggunaan inovasi (*ease in use of innovation*), Keunggulan relatif (*Relative Advantage*), Kesesuaian (*Compatibility*), Kemungkinan uji coba (*Trialability*), Kepercayaan (*Trustworthiness*) dan Kemampuan adaptasi (*Mouldability*). Perspektif ini memiliki kualitas dalam mengidentifikasi faktor pendorong, hambatan dan cara mengatasi proses inovasi yang belum efektif (*Holmen & Ringholm, 2023*) sehingga digunakan untuk menganalisis berdasarkan data aktivasi IKD dan hasil wawancara. Berikut ini hasil analisis menggunakan karakteristik inovasi untuk menilai efektivitas inovasi IKD dalam praktik pelayanan administrasi kependudukan.

### 3.3.1. Kemudahan penggunaan inovasi (*ease in use of innovation*)

Inovasi IKD memberikan kemudahan dan mempercepat pelayanan administrasi kependudukan, fitur pada aplikasi IKD sudah cukup memenuhi kebutuhan masyarakat.

“Aplikasi IKD memberikan kemudahan dalam proses pelayanan dan fitur dalam aplikasi IKD sudah jelas. Kelompok usia muda lebih cepat beradaptasi, namun kelompok lanjut usia memiliki kendala dalam mengaplikasikannya dan lebih memilih pelayanan manual.” (#3, Operator Pelayanan)

Kondisi ini diperkuat oleh pengalaman masyarakat yang menunjukkan bahwa kemudahan belum diikuti dengan pemahaman pengguna secara optimal.

“Saya memiliki aplikasi IKD karena saat itu harus melakukan aktivasi. Namun belum pernah digunakan karena belum sepenuhnya paham fungsi dan kegunaannya, karena selama saya mengakses pelayanan masih menggunakan dokumen fisik.” (#5, Masyarakat)

Pernyataan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kemudahan sistem dengan pemanfaatannya, terlihat dari rendahnya jumlah aktivasi IKD yang hanya mencapai 1.516 jiwa dari total wajib KTP-el. Kondisi ini menunjukkan bahwa inovasi IKD telah memenuhi aspek ease in use of innovation namun belum mendorong tingkat adopsi karena keterbatasan pemahaman pengguna. Sehingga perlu peningkatan strategi sosialisasi agar kemudahan inovasi IKD dapat dimanfaatkan secara optimal.

### 3.3.2. Keunggulan Relatif (*relative advantage*)

Menunjukkan sejauh mana inovasi memberikan nilai lebih dibandingkan layanan sebelumnya, karena inovasi yang memberikan manfaat besar dapat mempercepat proses adopsi (Irma et al., 2025).

“IKD jelas lebih unggul dibanding sistem sebelumnya, karena masyarakat dapat mengakses melalui handphone dan dapat mempersingkat proses pelayanan. Namun masih menjadi penunjang belum menggantikan sepenuhnya, karena beberapa pelayanan masih menggunakan dokumen fisik sebagai persyaratan.” (#4, Operator Pelayanan)

“Saya merasa inovasi IKD belum efektif. Aplikasi IKD merupakan bentuk digital dari KTP-el, tetapi proses aktivasi masih mengharuskan pengguna datang langsung ke tempat, maka tidak ada bedanya dengan proses perekaman KTP-el yang dilakukan di Disdukcapil atau Kecamatan. Meskipun IKD digunakan sebagai alat digitalisasi, pelayanan masih menggunakan dokumen fisik seperti fotokopi KTP, jadi aplikasi IKD terasa belum terlalu dibutuhkan.” (#6, Masyarakat)

Perbedaan pandangan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara keunggulan inovasi dengan kondisi implementasinya, terlihat dari data jumlah aktivasi IKD yang belum mencapai target. Proses aktivasi yang dilakukan secara langsung di kantor pelayanan dan penggunaan dokumen fisik masih menjadi kendala. Hal ini menunjukkan bahwa aspek *relative advantage* belum optimal, karena keunggulan relatif tidak hanya ditentukan oleh efisiensi teknologi, tetapi juga keselarasan dengan prosedur yang masih bersifat manual. Sehingga inovasi belum memberikan nilai tambah yang signifikan dibanding sistem sebelumnya dan belum memenuhi ekspektasi masyarakat.

### 3.3.3. Kesesuaian (*Compatibility*)

Tingkat kesesuaian inovasi dapat dilihat melalui pengalaman, nilai dan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan (Marselinus et al., 2024). Kesesuaian inovasi IKD di Kota Tasikmalaya menunjukkan hasil berbeda antar kelompok usia.

“IKD sudah sesuai karena di era digital ini hampir semuanya online, untuk anak muda memang lebih mudah beradaptasi karena terbiasa dengan digital, untuk kalangan lanjut usia juga tidak menjadi hambatan karena biasanya dibantu oleh pihak keluarga yang lebih paham terhadap digital.” (#4, Operator Pelayanan)

Namun, kesesuaian ini belum dirasakan oleh sebagian masyarakat karena minimnya pemahaman publik terhadap nilai guna inovasi, sebagaimana diungkapkan oleh pengguna aplikasi IKD,

“Saya memiliki aplikasi IKD karena saat itu diharuskan untuk mengunduh, tetapi belum diaktivasi karena tidak terlalu mengetahui apa kegunaannya, selama saya mengakses pelayanan masih menggunakan persyaratan seperti fotokopi KTP dan KK jadi saya tidak merasa membutuhkan aplikasi tersebut.” (#7, Masyarakat)

Kondisi ini menunjukkan adanya perbedaan antara konsep inovasi dengan praktik pelayanan yang masih menggunakan dokumen fisik. Berdasarkan hasil wawancara dan data aktivasi IKD mengindikasikan bahwa aspek compatibility belum terpenuhi karena belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

#### **3.3.4. Kemungkinan Uji Coba (*Trialability*)**

IKD telah melalui proses uji coba di lingkup internal Disdukcapil dan pegawai pemerintah lainnya sebelum disosialisasikan kepada masyarakat umum. Kepala PIAK menyampaikan bahwa,

“Sebelum disebarakan kepada masyarakat umum, pertama kali diuji coba oleh pihak ASN di lingkup Disdukcapil dan pegawai pemerintahan lainnya, agar menjadi contoh bagi masyarakat.” (#2, Kepala PIAK)

Namun, tingkat aktivasi IKD di Kota Tasikmalaya hanya 1.516 jiwa dari total wajib KTP-el, menunjukkan bahwa proses uji coba belum efektif dalam mendorong minat masyarakat untuk memanfaatkan IKD secara aktif (Zulmawati & Mubarak, 2025). Oleh karena itu, aspek trialability belum berjalan optimal karena uji coba yang hanya terbatas pada lingkungan internal belum mampu mempresentasikan pengalaman pengguna oleh masyarakat secara luas, sehingga tidak mendorong peningkatan adopsi secara signifikan.

#### **3.3.5. Kepercayaan (*Trustworthiness*)**

Kepercayaan publik merupakan hal dasar yang berkaitan dengan nilai dan penyelenggara pelayanan harus mampu mempertahankan kepercayaan publik melalui integritas dan keseimbangan hubungan dengan penerima layanan (Osborne, 2021).

“Tingkat kepercayaan masyarakat sangat menurun setelah maraknya kasus penipuan. Terdapat 40 lebih laporan dan paling banyak di wilayah Bungursari. Kami sebagai pelaksana kebijakan di tingkat daerah dilematis akibat keterbatasan kewenangan dan tidak ada arahan dari pusat, karena program IKD dirancang oleh Kemendagri. Kami hanya bisa mengarahkan masyarakat untuk melapor langsung kepada instansi berwenang dan sosialisasi lewat media sosial, karena berbenturan dengan anggaran jadi tidak dilakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat.” (#4, Operator Pelayanan)

Temuan ini mengungkapkan keterkaitan antara tingkat adopsi dan risiko keamanan. Kecamatan Bungursari mencatat aktivasi tertinggi 270 jiwa (Tabel 3) justru menjadi

wilayah dengan kasus penipuan terbanyak dan menimbulkan penolakan pasif masyarakat dengan tidak melakukan aktivasi. Keterbatasan kewenangan daerah dan anggaran menjadi penghambat pemulihan kepercayaan publik. Hal ini menunjukkan bahwa aspek trustworthiness belum terpenuhi. Kepercayaan sangat mempengaruhi keputusan publik dalam mengadopsi inovasi, sehingga dibutuhkan dukungan kelembagaan serta koordinasi antar level pemerintahan agar efektivitas inovasi IKD tercapai secara optimal.

### 3.3.6. Kemampuan Adaptasi (*Mouldability*)

Organisasi publik harus mampu beradaptasi dan menunjukkan fleksibilitas dalam pelaksanaan inovasi agar lebih efektif dalam menghadapi berbagai tantangan (Demir, 2022). Kemampuan aparatur menjadi faktor penentu dalam mendukung fleksibilitas implementasi inovasi berbasis digital.

“Kami telah melakukan pelatihan dan secara keseluruhan sudah siap serta mampu terhadap pelayanan berbasis digital.” (#1, Analisis Pengembangan SDM Aparatur)

“Program jemput bola dan sosialisasi melalui media sosial menjadi strategi inovatif yang kami lakukan sebagai upaya mengatasi rendahnya jumlah aktivasi IKD.” (#2, Kepala PIAK)

Pernyataan ini menunjukkan upaya adaptasi yang mencerminkan kesiapan internal organisasi. Namun belum diikuti peningkatan partisipasi masyarakat berdasarkan data aktivasi IKD yang belum mencapai target 30%. Hubungan antara kapasitas internal dan capaian program menunjukkan aspek mouldability belum optimal, karena adaptasi organisasi belum berdampak signifikan terhadap peningkatan penggunaan IKD. Karena itu, perlu penguatan intensitas sosialisasi dan alokasi sumber daya agar fleksibilitas organisasi berdampak nyata terhadap peningkatan penggunaan IKD.

## 3.4. Faktor Penghambat Efektivitas Inovasi IKD

Efektivitas inovasi IKD tidak hanya bergantung pada kesiapan sistem, tetapi juga pada optimalisasi pemanfaatan dan partisipasi aktif masyarakat dalam proses implementasi. Berikut ini faktor penghambat efektivitas implementasi inovasi IKD di Disdukcapil Kota Tasikmalaya berdasarkan data aktivasi IKD, wawancara dan hasil analisis menggunakan karakteristik inovasi sektor publik.

- 1) belum optimalnya sosialisasi akibat keterbatasan anggaran. Kendala anggaran menyebabkan penyampaian informasi IKD hanya melalui media sosial yang belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

“...sosialisasi lewat media sosial, karena berbenturan dengan anggaran jadi tidak dilakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat.” (#4, Operator Pelayanan)

Kegiatan sosialisasi yang terbatas selaras dengan capaian aktivasi yang baru mencapai 1.516 jiwa dari total wajib KTP-el. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi melalui media sosial belum efektif tanpa didukung pendekatan langsung yang mampu menjangkau Masyarakat secara merata.

- 2) rendahnya keunggulan inovasi karena prosedur yang belum sepenuhnya digital. Keharusan aktivasi IKD secara langsung di kantor pelayanan dan masih digunakannya dokumen fisik menurunkan nilai guna IKD.

“...Aplikasi IKD merupakan bentuk digital dari KTP-el, tetapi proses aktivasi masih mengharuskan pengguna datang langsung ke tempat, maka tidak ada bedanya dengan proses perekaman KTP-el... pelayanan masih menggunakan dokumen fisik seperti fotokopi KTP...” (#6, Masyarakat)

Kesenjangan antara konsep digitalisasi dengan realita di lapangan menyebabkan rendahnya minat publik terhadap inovasi IKD. Sehingga keunggulan inovasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi digital, tetapi juga oleh konsistensi penerapan sistem secara menyeluruh dalam proses pelayanan.

- 3) krisis kepercayaan publik terhadap keamanan data digital. Munculnya kasus penipuan dalam proses aktivasi IKD menimbulkan kekhawatiran dan menurunkan tingkat adopsi oleh masyarakat.

“Tingkat kepercayaan masyarakat sangat menurun setelah maraknya kasus penipuan. Terdapat 40 lebih laporan dan paling banyak di wilayah Bungursari. Kami sebagai pelaksana kebijakan di tingkat daerah dilematis akibat keterbatasan kewenangan dan tidak ada arahan dari pusat...” (#4, Operator Pelayanan)

Kondisi ini mengungkapkan bahwa faktor kepercayaan menjadi elemen kunci dalam menentukan keberhasilan adopsi inovasi berbasis digital, karena risiko keamanan dapat secara langsung mempengaruhi keputusan publik dalam menggunakan layanan.

- 4) keterbatasan kewenangan institusional di tingkat daerah. Disdukcapil Kota Tasikmalaya sebagai pelaksana kebijakan di tingkat daerah tidak memiliki kewenangan mengendalikan sistem IKD yang dikelola pemerintah pusat. Hal ini menghambat kemampuan daerah dalam merespons permasalahan di lapangan. Tidak ada arahan dan dukungan teknis dari pemerintah pusat menyebabkan penanganan permasalahan menjadi tidak optimal. Akibatnya, realisasi aktivasi IKD di Kota Tasikmalaya hanya mencapai 0,27% dari target 30%. Sehingga efektivitas inovasi tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknis, tetapi juga oleh kejelasan koordinasi dan dukungan kebijakan antar level pemerintahan.

Keempat faktor ini merupakan penyebab utama belum efektifnya inovasi IKD di Kota Tasikmalaya dan menjadi perhatian penting dalam implementasinya. Rendahnya capaian aktivasi IKD menunjukkan bahwa tanpa adanya perbaikan pada aspek tersebut, maka target aktivasi akan sulit tercapai. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan agar inovasi IKD dapat memberikan dampak yang lebih optimal dan berkelanjutan.

Temuan ini selaras dengan penelitian sebelumnya terkait inovasi IKD. [Amalia & Hartono \(2024\)](#) mengungkapkan bahwa masyarakat harus melakukan aktivasi IKD secara langsung di kantor pelayanan, sehingga mengurangi kemudahan yang seharusnya dimiliki oleh layanan berbasis digital. Selain itu, krisis kepercayaan publik terhadap keamanan data digital akibat isu keamanan siber harus diperhatikan oleh pemerintah ([Nurdiana & Ayumi, 2024](#)). Penelitian oleh [Mulyadi & Zulkarnaen \(2025\)](#) membahas minimnya pemahaman masyarakat terhadap inovasi IKD yang berdampak pada rendahnya tingkat partisipasi publik. [Suprojo et al. \(2025\)](#) menyebutkan bahwa

efektivitas IKD melalui penyesuaian pola sosialisasi dan implementasi program yang tepat dapat meningkatkan partisipasi dan efisiensi pelayanan publik berbasis digital. Didukung penelitian [Amalia & Hartono \(2024\)](#) bahwa kegiatan sosialisasi secara langsung lebih efektif karena pihak penyelenggara dapat berinteraksi dan memberikan arahan mengenai penggunaan IKD secara langsung.

Penelitian ini berkontribusi terhadap pengembangan teori karakteristik inovasi sektor publik oleh [De Vries et al. \(2016\)](#). Hasil analisis menunjukkan adanya ketimpangan antara kesiapan teknis dengan realitas implementasi. IKD mudah digunakan (*ease in use of innovation*), telah diuji coba (*trialability*) dan didukung kemampuan adaptasi organisasi (*mouldability*), namun ketiga dimensi ini belum berdampak secara signifikan dalam meningkatkan adopsi inovasi karena kurangnya sosialisasi. Aspek *relative advantage* dan *compatibility* tidak dapat dipenuhi hanya melalui kecanggihan sistem, tetapi sangat bergantung pada integrasi prosedur birokrasi yang sepenuhnya terdigitalisasi. Temuan ini memperluas makna *trustworthiness* dengan menunjukkan bahwa keamanan data bukan hanya persoalan teknis infrastruktur digital, tetapi juga menjadi aspek krusial yang mempengaruhi keputusan publik dalam mengadopsi teknologi. Sejalan dengan temuan yang menyatakan bahwa inovasi digital cenderung memperkuat kelemahan institusional yang ada dan memperburuk kepercayaan publik jika diterapkan dalam kerangka tata kelola yang rapuh ([Rodriguez Bolivar, 2026](#)), sehingga memperluas pemahaman bahwa efektivitas inovasi pelayanan tidak hanya bersifat teknis tetapi juga bersifat institusional dan sosial.

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang hanya berfokus di Disdukcapil Kota Tasikmalaya, sehingga hasil penelitian belum bisa digeneralisasikan pada daerah yang memiliki perbedaan karakteristik sosial, geografis dan kesiapan digital. Penelitian selanjutnya dapat melakukan kajian komparatif antar daerah dan menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran untuk mengukur tingkat adopsi dan kepuasan masyarakat secara lebih luas.

#### **4. Kesimpulan**

Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi IKD di Disdukcapil Kota Tasikmalaya belum berjalan efektif, berdasarkan data aktivasi IKD yang hanya mencapai 1.516 jiwa dari total wajib KTP-el, sehingga belum mencapai target 30% yang telah ditetapkan. Analisis menggunakan karakteristik inovasi sektor publik menunjukkan bahwa beberapa dimensi belum terpenuhi secara optimal, terutama pada aspek *relative advantage*, *trustworthiness* dan *compatibility*. Keunggulan relatif inovasi belum dirasakan secara signifikan karena proses pelayanan masih memerlukan dokumen fisik dan keharusan aktivasi langsung di kantor pelayanan. Kepercayaan menjadi kendala utama akibat munculnya kasus penipuan yang menimbulkan keraguan publik terhadap keamanan data digital. Aspek kesesuaian belum terpenuhi karena sebagian masyarakat belum memahami dan memanfaatkan IKD dalam pelayanan. Rendahnya tingkat aktivasi IKD dipengaruhi oleh keterbatasan sosialisasi, prosedur aktivasi yang belum sepenuhnya digital, rendahnya kepercayaan publik terhadap keamanan digital serta keterbatasan kewenangan dan dukungan anggaran di tingkat daerah. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kesiapan kelembagaan, strategi implementasi dan kepercayaan publik terhadap sistem digital yang dikembangkan pemerintah. Penelitian ini merekomendasikan pengembangan kajian pada konteks yang lebih beragam bagi penelitian selanjutnya dengan menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran dan melakukan analisis terkait peran kebijakan pusat dalam mendukung efektivitas inovasi pelayanan berbasis digital.

#### Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam penelitian ini. Terutama kepada STIA YPPT Priatim Tasikmalaya, informan yang telah memberikan informasi, dan pihak Disdukcapil Kota Tasikmalaya.

#### Referensi

- Amalia, H., & Hartono, T. (2024). Public Service Innovation Diffusion Study of Innovation Using Digital Population Identity (IKD) Application in Pekanbaru City. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 8(2), 117–130. <https://doi.org/10.21787/mp.8.2.2024.117-130>
- Anto, Mappasere, F. A., Abdi, & Alyas. (2025). The Role of E-government in Improving Efficiency and Transparency in Public Services in Indonesia. In *The 5th International Conference on Governance, Public Administration, and Social Science: Transformation and Innovation, KnE Social Sciences*, 10(16), 92–106. <https://doi.org/10.18502/kss.v10i16.19157>
- Cinar, E., Simms, C., Trott, P., & Demircioglu, M. A. (2024). Public sector innovation in context: A comparative study of innovation types. *Public Management Review*, 26(1), 265–292. <https://doi.org/10.1080/14719037.2022.2080860>
- De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). Innovation in the public sector: A systematic review and future research agenda. *Public Administration*, 94(1), 146–166. <https://doi.org/10.1111/padm.12209>
- Demir, F. (2022). *Innovation In The Public Sector: Smarter States, Services and Citizens*. Springer. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/978-3-031-11331-4>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya. (2025). *Agregat Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Tanggal 1 Januari - 31 Desember 2025*. <https://dinasdukcapil.tasikmalayakota.go.id>
- Farhan, A. (2023). Public Service Innovations in Indonesia Local Government. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 7(2), 111–123. <https://doi.org/10.21787/mp.7.2.2023.111-123>
- Farida, I., & Ambarwati, D. (2023). Inovasi Pelayanan Publik dalam Penerbitan E-KTP Berbasis E-Adminduk. *Journal of Governance Innovation*, 5(1), 111–124. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v5i1.2389>
- Guenduez, A. A., Demircioglu, M. A., Mueller, E. M., & Cinar, E. (2025). Digital innovation strategies in the public sector. *Research Policy*, 54(8). <https://doi.org/10.1016/j.respol.2025.105274>
- Hasanah, T., Riana, I., Tazkiya, S. R. I., Indriani, P., Nafiah, I., & Prasetyo, E. (2024). Penggunaan KTP Elektronik (KTP-EL) Dilihat Dari Perspektif Public Value di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Karimah Tauhid*, 3(8), 8311–8330. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i8.14113>
- Holmen, A. K. T., & Ringholm, T. (2023). When Innovative Ideas Encounter Institutions: An Analytical Model. *Public Performance and Management Review*, 46(5), 1027–1046. <https://doi.org/10.1080/15309576.2023.2224305>
- Irma, Malik, I., & Akbar, M. R. (2025). Inovasi Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 5(6), 1202–1214. <https://doi.org/10.26618/kimap.v5i6.16609>
- Jaya, I. M. L. M. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. QUADRANT.
- Lestari, S. R., & Rijali, S. (2025). Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Tanjung. *JAPB*, 8(1), 521–540. <https://doi.org/10.35722/japb.v8i1.1189>
- 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(2), 271–283. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v15i02.12309>
- Marselinus, R. Z., Wijaya, K. A. S., Yudharta, I. P. T., & Savitri, R. (2024). Adoption of Public Sector Innovation in Jakarta Kini (JAKI) Application. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 19(1), 126. <https://doi.org/10.20961/sp.v19i1.83473>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications, Inc.
- Mulyadi, R. P., & Zulkarnaen, I. (2025). Service Innovation for Electronic Identity Cards Based on Digital Population Identity Applications at The Cirebon Regency Population and Civil Registration Office. *International Journal of Business and Applied Economics*, 4(3), 1023–1036. <https://doi.org/10.55927/ijbae.v4i3.96>
- Nurdiana, I., & Ayumi, K. (2024). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Disdukcapil Kota Tanjungpinang. *Harmoni Sosial: Jurnal Pengabdian Dan Solidaritas Masyarakat*, 1(2), 50–58. <https://doi.org/10.62383/harmoni.v1i2.141>

- Oktaviani, L., Septian, E., & Junadi. (2024). Inovasi Pelayanan KTP Digital Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bojonegoro. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 11(2), 512–525. <https://publik.e-journal.unbitago.ac.id/PUBLIK/article/view/1103>
- Osborne, S. P. (2021). *Public Service Logic: Creating Value For Public Service Users, Citizens, and Society Through Public Service Delivery*. Routledge. [www.routledge.com](http://www.routledge.com)
- Pratama, B. A. (2020). The landscape of public service innovation in Indonesia: A comprehensive analysis of its characteristic and trend. *Innovation & Management Review*, 17(1), 25–40. <https://doi.org/10.1108/INMR-11-2018-0080>
- Putri, N. T. M., Winarti, N., & Darmawan, E. (2025). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Sebagai Penunjang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Tanjungpinang. *Doktrin: Jurnal Dunia Ilmu Hukum Dan Politik*, 3(3), 123–138. <https://doi.org/10.59581/doktrin.v3i3.5307>
- Raghavan, A., Orazgaliyev, S., & Demircioglu, M. A. (2025). Public Sector Innovation and Wicked Problems in Asia: From Reactive to Proactive Governance. *International Journal of Innovation Studies*. <https://doi.org/10.1016/j.ijis.2025.12.003>
- Rodriguez Bolivar, M. P. (2026). Advancing public administration research: integrating digital governance, institutional resilience, and participatory pathways for public value. *International Review of Administrative Sciences*, 1–29. <https://doi.org/10.1177/00208523261433893>
- Sapiah, Rivai, A., & Susanti, A. (2024). Inovasi Pelayanan E-KTP Digital di Kecamatan Mantikulore. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, 1(4), 211–224. <https://doi.org/10.61722/jmia.v1i4.2015>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. ALFABETA.
- Sulmiah, Sukawati, H., & Widyawati. (2024). Global Insights into Sustainable Public Service Innovation: A Bibliometric Exploration of Research. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik*, 14(2), 595–606. <https://doi.org/10.26858/jiap.v14i2.68323>
- Suprojo, A., Rena, M. F., & Rohman, A. (2025). Efektivitas Pelayanan Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang: Effectiveness of Digital Population Identity (IKD) Program Services at the Population and Civil Registration Office of Malang City. *Anterior Jurnal*, 24, 96–102. <https://doi.org/10.33084/anterior.v24i1.8533>
- Syafitri, I., Nurman, N., Mardatillah, A., & Hefriyenni, R. (2025). Peningkatan Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD): Studi Kesiapan SDM dalam Era Transformasi Digital di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(2), 277–301. <https://doi.org/10.25299/jiap.2025.24856>
- Uloli, M. S., & Lahusin, A. (2023). Digital-Based Public Service Innovation: Systematic Literature Review. *West Science Interdisciplinary Studies*, 1(11), 1210–1215. <https://doi.org/10.58812/wsis.v1i11.384>
- Vayrynen, H., Helander, N., & Jalonen, H. (2023). *Public Innovation and Digital Transformation* (1st ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003230854>
- Yulanda, A., & Frinaldri, A. (2023). Inovasi Program Identitas Kependudukan Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Kependudukan di Indonesia. *Titian: Jurnal Ilmu Humaniora*, 7(2), 415–426. <https://doi.org/10.22437/titian.v7i2.30348>
- 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), 63–71. <https://doi.org/10.38156/gjkmp.v14i2.245>
- Zulmawati, F., & Mubarak, A. (2025). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital Melalui Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Dukcapil Kabupaten Tanah Datar. *AL-DYAS: Jurnal Inovasi Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(3), 1643–1663. <https://doi.org/10.58578/aldyas.v4i3.7650>