

EFEKTIVITAS PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK DIGITAL BERBASIS APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL

Indri Apriani Nur^{1*}, Abdi², Nur Wahid³

^{1,2,3}Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

The aim of the research is to determine the effectiveness of making digital identity cards based on the digital population identity (IKD) application at the Makassar City Population and Civil Registry Service. This type of research uses qualitative methods with descriptive research type, data collection techniques through observation, interviews and documentation. The results of the research show that the implementation of the use of the IKD application has been effective because from the beginning of the implementation of the IKD Application, namely at the end of 2021, the number of people using Digital KTPs was 420 people, then in the middle of 2023 IKD users increased, namely 15,000 people who used IKD, then at the end of 2023 there was a significant increase, namely 50,000 people who used IKD application-based Identity Cards. The IKD application can make things easier for people because people no longer need to queue to make a Digital KTP because the application can be downloaded directly on the Playstore on Android or iPhone cellphones.

Keywords: *effectiveness, digital identity card services, e-government*

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Efektivitas Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Digital Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar. Jenis penelitian yang menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deksriptif, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penerapan penggunaan aplikasi IKD tersebut sudah efektif karena dari awal diterapkannya Aplikasi IKD yakni pada akhir tahun 2021 yang menggunakan KTP Digital berjumlah 420 jiwa orang kemudian pada pertengahan tahun 2023 pengguna IKD meningkat yakni 15.000 jiwa yang menggunakan IKD, selanjutnya pada akhir tahun 2023 mengalami kenaikan yang signifikan yakni 50.000 jiwa yang sudah menggunakan Kartu Tanda Penduduk berbasis aplikasi IKD. Aplikasi IKD dapat mempermudah masyarakat karena masyarakat tidak perlu lagi mengantri untuk membuat KTP Digital karena aplikasinya bisa langsung di download sendiri pada playstore yang ada di handphone android maupun iphone.

Kata kunci: efektivitas, pelayanan kartu tanda penduduk digital, e-government

* indriapriani@gmail.com

PENDAHULUAN

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, dijelaskan bahwa pelayanan public adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / pelayanan administrative yang disediakan”, serta peraturan Walikota Makassar No 94 Tahun 2016 tentang inovasi pelayanan dan pemanfaatan data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Inovasi pelayanan berbasis teknologi salah satu alat yang digunakan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang akuntabel, efektif dan transparan. Dengan adanya pelayanan berbasis teknologi diharapkan mampu untuk menjawab permasalahan birokrasi yang terjadi saat ini. Dalam pelaksanaan sistem pelayanan publik yang terjadi di Indonesia masih belum optimal dimana karena belum mencapai beberapa standar seperti masih kurang jelasnya biaya pelayanan, kejelasan prosedur, kejelasan persyaratan dan kejelasan waktu pelayanan. Oleh karena itu pemerintah harus memperbaiki kualitas

pelayanan sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Seperti yang dijelaskan oleh (Sumartono et al., 2020) pelayanan publik adalah memberlakukan pelayanan berkualitas kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sehingga pelayanan berorientasi kepada masyarakat dapat dilakukan secara optimal. Maka penting karena sudah kewajiban pemerintah mencari solusi terbaik untuk masalah yang sering yang dihadapi baik itu masalah internal dan eksternal. Inovasi pelayanan berbasis teknologi dengan desain tertentu dirasa mampu menjawab permasalahan birokratis, tepatnya melalui *e-government*.

Implementasi *e-government* saat ini sudah banyak dilakukan oleh instansi pemerintah dan dinas-dinas penyedia layanan publik. Metode pelayanan *e-government* merupakan bentuk pelayanan yang dimediasi oleh aplikasi yang berbasis internet. *E-service* sangat erat kaitannya dengan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. *E-service* merupakan bentuk layanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang mana aparat pelayanan public tidak lagi bertemu langsung dengan warga masyarakat pengguna jasa layanan.

Salah satu penerapan *e-government* dalam pelayanan publik dengan penggunaan teknologi dan informasi yang saat ini dilaksanakan oleh pemerintah yaitu program KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), penduduk memerlukan data kependudukan yang akurat dan memudahkan masyarakat untuk itu pemerintah membuat suatu program yang disebut KTP. KTP merupakan suatu cara yang ditempuh oleh pemerintah dalam membangun *database* kependudukan secara nasional untuk memberikan identitas kepada masyarakat dengan menggunakan suatu sistem aplikasi yang telah dibuat, maka setiap pemilik KTP dapat terhubung ke dalam satu *database* nasional sehingga setiap penduduk hanya memerlukan satu KTP saja.

KTP adalah format KTP nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan dengan sistem pengamanan khusus yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) kabupaten/kota, dan penduduk yang wajib untuk mengurus KTP adalah warga negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin untuk tinggal tetap di Indonesia dan telah berumur 17 tahun.

Fungsi dan kegunaan KTP yaitu sebagai identitas diri, berlaku nasional sehingga tidak perlu lagi membuat KTP local untuk pengurusan izin, pembukaan rekening bank, dan sebagainya, mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP dan terciptanya data penduduk untuk mendukung suatu program Pembangunan, untuk mendukung terwujudnya *database* kependudukan yang akurat sehingga data pemilu yang selalu bermasalah saat ini dapat berjalan secara efektif serta semua masyarakat yang memiliki KTP dapat memilih sesuai dengan pilihannya, KTP Elektronik merupakan KTP Nasional yang sudah memenuhi semua ketentuan yang telah diatur dalam UUD No. 23 Thn 2006 & Perpres No. 26 Thn 2009 dan Perpres No. 35 Thn 2010, sehingga berlaku secara nasional, dengan demikian dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang efektif baik itu dari Lembaga pemerintah maupun swasta.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang proses pembuatannya rumit serta akses masyarakat yang tinggal jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil membuat masyarakat malas untuk mengurus pembuatan KTP. Oleh karena itu pemerintah Kota Makassar melalui Dinas Kependudukan dan catatan sipil melakukan inovasi

pelayanan pembuatan KTP Digital berbasis aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang telah disediakan. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Makassar, Muh. Hatim Salam mengatakan pemberian KTP berbasis digital dilakukan secara bertahap, yang sementara diprioritaskan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN). Sudah ada 400 orang yang mempunyai KTP yang berbasis digital yakni semua pegawai Dukcapil kota makassar. Setelah itu pelayanan KTP Digital akan menyasar kepada para pelajar, dengan begitu penggunaan KTP Digital akan tersosialisasi secara langsung dimasyarakat. Untuk bisa menggunakan KTP digital setiap masyarakat harus memiliki ponsel yang berbasis android dan kemudian mengunduh aplikasinya di playstore (Makassar Tribun-Timur.com).

Pada proses pelaksanaan KTP Digital yang berbasis aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) terdapat beberapa masalah dalam pelaksanaannya yakni kurangnya pemahaman masyarakat mengenai teknologi dan informasi, salah satu permasalahannya yaitu kurangnya sosialisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sehingga membuat masyarakat tidak mengetahui bahwanya pembuatan KTP

saat ini telah menggunakan aplikasi. Dengan begitu masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui dan tidak tau mengakses aplikasi untuk pembuatan KTP Digital.

Efektivitas berasal dari kata “efek”, yang dipergunakan untuk kausalitas (sebab-akibat). Efektivitas bermakna tujuan yang sudah dirancang sebelumnya bisa terwujud, atau dengan kata lain karena aktivitas, tujuan dapat tercapai. Efektivitas itu sendiri merupakan salah satu sudut pandang produktivitas, itu memfokuskan pada kinerja tertinggi, yakni pencapaian target yang berhubungan dengan waktu, nilai dan kuantitas. Efektivitas kinerja sebuah organisasi amat dipengaruhi oleh efektivitas kerja dari individu yang bertugas di dalamnya, sangat sulit untuk menilai efektifitas kerja karena penilainya sangat subjektif serta bergantung pada setiap individu yang menjadi pengguna atas layanan tersebut (Mistilasari et al., 2023).

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan (Kurniawan, 2022).

Takahepis, et al (2021) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh Perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh instansi/perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan pelanggan atau konsume (Angreni, 2022).

Widanti (2022) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai Upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan public atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya

menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang -undangan (Di & Halmahera, 2021).

Suryantoro & Kusdyana, (2020) Pelayanan public adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif (Sugiyono, 2014). Penelitian ini berdasarkan pada data yang diambil dari wawancara dengan informan, catatan lapangan dan dokumentasi (dokumen resmi) mengenai efektivitas program Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pembuatan KTP Digital di Kota Makassar.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian

yang menggambarkan dengan jelas tentang Efektivitas Pembuatan KTP Digital Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar.

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan secara proporsional sampling atau sengaja dipilih berdasarkan pertimbangan untuk memperoleh data yang akurat, maka dipilih orang-orang yang berkompeten untuk memberikan informasi serta data yang akurat dan akuntabel mengenai Efektivitas Pembuatan KTP Digital Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, menggunakan (1) Observasi; (2) Wawancara; (3) Dokumentasi (Teguh et al., 2023).

Teknik analisis data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi. Data yang telah didapatkan akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif. Teknik analisis data kualitatif dilakukan dengan cara analisis konteks pernyataan hasil data primer dan data sekunder. Adapun kegiatan teknik analisis data yaitu

sebagai berikut: Reduksi Data Penyajian Data Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan aplikasi pelaporan berbasis online yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar dalam rangka untuk meningkatkan cakupan kepemilikan Kartu Tanda Penduduk Digital di Kota Makassar. IKD merupakan suatu aplikasi yang digunakan untuk membuat KTP Digital yang dimana KTP tersebut berbasis scan. Program aplikasi ini bermanfaat bagi masyarakat karena dapat mempermudah pengurusan Kartu Tanda Penduduk dan dapat mempermudah dalam meningkatkan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Digital menggunakan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), beberapa hasil wawancara yang telah didapatkan dan dikumpulkan dari berbagai informan terkait dengan Efektivitas Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Digital Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar adalah sebagai berikut:

Produktivitas

Pada indikator produktivitas yang dimaksud adalah keberhasilan melaksanakan dan menghasilkan jumlah dan mutu kerja (program/kegiatan) yang direncanakan atau ditetapkan sebelumnya. Dimana produktivitas dapat menentukan tingkat keberhasilan atau kegagalan dari aplikasi yang digunakan yakni aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) yang digunakan untuk membuat KTP Digital yang telah ditetapkan saat ini.

Selanjutnya indikator produktivitas dapat dikatakan efektif dengan melihat pemberian pelayanan yang dapat mempermudah masyarakat seperti pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk berbasis aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) dengan tujuan adanya aplikasi ini yaitu untuk meningkatkan cakupan kepemilikan Kartu Tanda Penduduk berbasis aplikasi IKD. Dengan adanya aplikasi ini pada bulan desember 2021 yang semula hanya diperuntukkan kepada para pegawai maupun ASN yang mencakup 420 orang yang telah menggunakan KTP Digital, kemudian pada pertengahan tahun 2023 pengguna IKD

di Kota Makassar yakni mencakup 15.000 jiwa. Selanjutnya pada akhir tahun 2023 telah mengalami kenaikan yang signifikan yakni 50.000 jiwa sudah menggunakan KTP Digital dimana 30% dari jumlah penduduk kota makassar sudah menggunakan KTP Digital berbasis aplikasi IKD. Kemudian aplikasi IKD ini dapat diakses dengan mudah karena sudah tersedia di *play store*.

Dalam pembuatan KTP Digital ada 3 persyaratan yang menjadi syarat untuk membuat KTP Digital yakni ketika sudah melakukan perekaman KTP, memiliki handphone android, dan harus memiliki e-mail. Pembuatan KTP Digital tidak memerlukan waktu yang lama satu hari bisa selesai. Dan ketika ingin melakukan perekaman berkas yang dipersiapkan yakni Kartu Keluarga sehingga masyarakat dapat dengan mudah untuk membuat KTP Digital.

Meskipun terkadang terkendala mengenai jaringan yang tidak stabil akan tetapi pelayanan yang diberikan sudah memberikan manfaat bagi masyarakat. Dengan adanya aplikasi IKD tersebut dapat mempermudah masyarakat, dimana masyarakat tidak lagi membuka dompet untuk memperlihatkan KTP cukup dengan menggunakan aplikasi IKD. Disamping itu dalam aplikasi IKD terdapat Kartu

Keluarga, BPJS dan lainnya sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses dengan hanya menggunakan satu handphone android atau iphone.

Kualitas

Kualitas menurut Gibson (Zafirah, dan Kusbandrijo, 2022) yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk berbasis aplikasi IKD (Identitas Kependudukan digital) diharapkan agar mampu untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dan mendapat apresiasi yang baik dari masyarakat mengenai aplikasi IKD tersebut.

Selanjutnya indikator kualitas yang dapat dikatakan efektif dimana aplikasi IKD ini dapat digunakan oleh semua masyarakat yang ada di Indonesia karena dengan adanya aplikasi IKD ini dapat mempermudah masyarakat karena ketika akan mengurus apapun KTP tidak lagi dibawa secara fisik cukup dengan melakukan scan yang ada di aplikasi IKD tersebut. Warga masyarakat kota Makassar yang sudah berusia 17 tahun wajib untuk memiliki IKD karena dari 1.436. 626 penduduk kota Makassar yang memiliki KTP maka 30% wajib

memiliki KTP Digital berbasis aplikasi IKD. Semua masyarakat ketika ingin mengurus surat pindah harus menggunakan KTP Digital yakni yang berbasis aplikasi IKD.

Dengan adanya aplikasi IKD ini mampu untuk menyesuaikan kebutuhan masyarakat yang tidak lagi repot dalam membuat KTP. Akan tetapi, masih ada masyarakat yang kesulitan dalam pelaksanaan program aplikasi IKD tersebut karena masyarakat yang kurang paham tentang teknologi informasi atau IT dan masyarakat yang tidak memiliki handphone android.

Efisiensi

Menurut Gibson, (Zafirah, dan Kusbandrijo, 2022) Efisiensi, yaitu rasio hasil kerja dengan sumber- sumber yang digunakan (biaya, tenaga, waktu). Dimana dalam pembuatan KTP Digital berbasis aplikasi IKD maka dibutuhkan pengukuran kinerja dan evaluasi proses kerja dalam meningkatkan proses pembuatan KTP Digital sehingga pembuatan KTP Digital berbasis aplikasi IKD dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dapat berjalan dengan lancar. Hal ini juga sesuai dengan pendapat (Atteng et al., 2022) mengemukakan indikator efektivitas dilihat dari beberapa segi kriteria efektivitas, yakni Ketepatan

waktu yaitu sesuatu yang bisa menentukan berhasilnya suatu kegiatan yang dilaksanakan organisasi tapi juga bisa berakibat terhadap sebuah kegagalan dari aktivitas organisasi.

Penggunaan waktu secara tepat akan melahirkan efektivitas pencapaian tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya dan ketepatan perhitungan biaya yaitu berhubungan ketepatan dari sebuah organisasi dalam pemanfaatan biaya, dalam artian tidak mengalami kekurangan juga tidak mengalami kelebihan dalam pembiayaan sampai sebuah kegiatan dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik. Ketepatan dalam menetapkan satuan biaya ialah bagian daripada efektivitas.

Selanjutnya data yang mendukung dari indikator efisiensi yang dapat dikatakan efektif dimana sudah hemat biaya, hemat waktu, dan hemat tenaga. Namun penggunaan aplikasi IKD belum efisien bagi masyarakat yang sudah berusia 60 tahun keatas. Dengan adanya hubungan kerja sama antar sesama instansi sehingga masyarakat dapat mengetahui adanya aplikasi IKD tersebut.

Dengan adanya aplikasi IKD ini dapat mengurangi waktu tunggu karena bagi masyarakat yang ingin membuat KTP Digital langsung saja mendownload aplikasi IKD kecuali bagi masyarakat

yang melakukan perekaman maka harus melakukan perekaman terlebih dahulu. Ketika selesai mendownload aplikasi IKD maka masyarakat mengisi email dan nik kemudian proses verifikasi setelah itu pembuatan KTP Digital telah selesai, sehingga tidak banyak waktu yang dibutuhkan untuk membuat KTP Digital dengan menggunakan aplikasi IKD. Kemudian aplikasi IKD tersebut sudah hemat tenaga dimana masyarakat tidak lagi bolak-balik ke kantor Capil untuk mengurus KTP, akan tetapi cukup sekali ke kantor Capil untuk mengurus Kartu Tanda Penduduk berbasis aplikasi IKD.

Fleksibilitas

Menurut Gibson, (Zafirah, dan Kusbandrijo, 2022) Fleksibilitas adalah kemampuan respons organisasi terhadap suatu perubahan-perubahan yang terjadi pada perkembangan tugas. Dimana pada penggunaan aplikasi IKD akan terjadi perubahan-perubahan baik itu dari segi administrasi atau pelayanan dan sebagainya.

Menurut hasil penelitian yang didapatkan bahwa program pelayanan pembuatan KTP Digital berbasis aplikasi IKD sudah fleksibel karena masyarakat dengan mudah untuk mendapatkan pelayanan dan pengaksesan KTP Digital yang dapat

dilakukan kapan saja. Proses verifikasi data dalam pembuatan KTP Digital bagi yang belum melakukan perekaman wajib untuk perekaman terlebih dahulu, kemudian bagi masyarakat yang sudah perekaman bisa langsung mendownload aplikasi IKD maka data-data diri akan terverifikasi melalui aplikasi IKD tersebut. Cara untuk mengakses aplikasi IKD tersebut dapat di unduh atau didownload di *play store* yang ada di handphone android maupun iphone.

Kepuasan

Menurut Gibson, (Zafirah,dan Kusbandrijo, 2022) Kepuasan, yaitu ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan. Dimana masyarakat yang sudah memiliki aplikasi IKD dapat merasakan tingkat kepuasan dalam penggunaan aplikasi IKD tersebut.

Menurut hasil penelitian yang telah didapatkan masyarakat sudah merasakan kepuasan dari pelaksanaan program aplikasi IKD, meskipun masih terdapat beberapa masyarakat yang masih belum puas dengan program pelayanan KTP Digital berbasis aplikasi IKD tersebut karena terkadang terkendala mengenai penyimpanan internal yang ada di handphone android kurang banyak dan handphone yang ngeleg, proses verifikasi yang tidak bisa

masuk pada gmail dan lain sebagainya. Adapun sarana dan prasarana yang digunakan untuk membuat KTP Digital yakni IKD hanya menggunakan handphone android agar bisa mendownload aplikasi IKD dan barkot yang digunakan telah disediakan oleh Kantor Capil terdekat. Dan dengan adanya aplikasi IKD ini beberapa masyarakat cukup puas karena tidak lagi membawa KTP Fisik kemana-mana dan KTP bisa di scan melalui aplikasi IKD yang ada di handphone android.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa: Produktivitas pada program aplikasi IKD ini sudah efektif dalam proses penerapannya dalam hal ini dengan adanya aplikasi IKD pada bulan desember 2021 yang semula hanya diperuntukkan kepada para pegawai maupun ASN yang mencakup 420 orang yang telah menggunakan KTP Digital, kemudian pada pertengahan tahun 2023 pengguna IKD di Kota Makassar yakni mencakup 15.000 jiwa. Selanjutnya pada akhir tahun 2023 telah mengalami kenaikan yang signifikan yakni 50.000 jiwa sudah menggunakan KTP Digital dimana 30% dari jumlah penduduk kota makassar sudah

menggunakan KTP Digital berbasis aplikasi IKD.

Dalam aplikasi IKD terdapat Kartu Keluarga, BPJS dan lainnya sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses dengan hanya menggunakan satu handphone android atau iphone. Kualitas pada program aplikasi IKD dapat dikatakan efektif dimana aplikasi IKD ini dapat digunakan oleh semua masyarakat yang ada di Indonesia karena dengan adanya aplikasi IKD ini dapat mempermudah masyarakat karena ketika akan mengurus apapun KTP tidak lagi dibawa secara fisik cukup dengan melakukan scan yang ada di aplikasi IKD tersebut.

Dari kelima indikator efektivitas menurut James L. Gibson yakni produktivitas, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan yang dikaitkan dengan efektivitas pembuatan Kartu Tanda Penduduk berbasis aplikasi Identitas Kependudukan Digital dimana dalam penerapan penggunaan aplikasi IKD tersebut sudah efektif karena dari awal diterapkannya Aplikasi IKD yakni pada akhir tahun 2021 yang menggunakan KTP Digital berjumlah 420 jiwa orang kemudian pada pertengahan tahun 2023 pengguna IKD meningkat yakni 15.000 jiwa yang menggunakan IKD, selanjutnya pada

akhir tahun 2023 mengalami kenaikan yang signifikan yakni 50.000 jiwa yang sudah menggunakan Kartu Tanda Penduduk berbasis aplikasi IKD.

Aplikasi IKD dapat mempermudah masyarakat karena masyarakat tidak perlu lagi mengantri untuk membuat KTP Digital karena aplikasinya bisa langsung di download sendiri pada playstore yang ada di handphone android maupun iphone. Dengan adanya aplikasi IKD ini dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan pengaksesan karena aplikasi IKD tersebut dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Dengan adanya aplikasi IKD tersebut maka masyarakat merasakan kepuasan karena tidak repot lagi membawa KTP fisik kemana-mana cukup dengan melakukan scan pada aplikasi IKD yang telah didownload.

REFERENSI

- Angreni, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Restoran Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Journal of Public Policy And Management*, 4(1), pp. 1–9.
- Atteng, B. D. G., Waworundeng, W., & Kumayas, N. (2022). Efektivitas Pelayanan Sistem Informasi E-Passport di Kantor Imigrasi Kelas I Manado. *Jurnal Governance*, 2(2), pp. 1–23.

- Di, D., & Halmahera, K. (2021). 22 *Program Studi Ilmu Administrasi Publik*. 12(02), pp. 22–32.
- Kurniawan, F. (2022). Implementasi Prinsip Efektivitas Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie Jaya. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Politik*, 7(3).
- Mistilasari, I., Hidayat, A., & Maolani, D. Y. (2023). Efektivitas Sistem Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kantor Kecamatan Cicalengka. *Al Qalam: Jurnal Ilmiah Keagamaan Dan Kemasyarakatan*, 16(6), p. 2462. <https://doi.org/10.35931/Aq.V16i6.1745>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumartono, A. M., Sampe, S., & Kumayas, N. (2020). Optimalisasi Informasi Aplikasi (SITASYA) Sistem Pemantauan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik di Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 2(5), pp. 1–12.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), pp. 223–229.
- Takahepis, J. K. R., Kasenda, V., & Monintja, D. K. (2021). Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Governance*, 1(2), pp. 1–8.
- Teguh, M. T. S., Wulan, T. N., & Juansah, D. E. (2023). Teknik Pengumpulan Data Kuantitatif dan Kualitatif Pada Metode Penelitian. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 8(3), pp. 5962–5974.
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), pp. 73–85. <https://doi.org/10.54783/Ap.V3i1.11>
- Zafirah, A. H., Bambang, K. A. I. R. (2022). Efektivitas Pelayanan Kependudukan Online Pada Bidang Pemerintahan Dan Pelayanan Publik di Kelurahan Ngagelrejo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya. *Seminar*, 1(1), pp. 346–350.