

RINGKASAN

Aleatun Choirunnisa. 20105520021. *Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Masyarakat.* Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Program Studi Ilmu Administrasi Negara. 2024. Dibawah Bimbingan : 1. Sutowo, S.Sos., M.AP, 2. Nuryanti, S.Pd., M.Pd.

E-Government merupakan aplikasi Teknologi Informasi yang diharapkan dapat meningkatkan performa pemerintahan dan memenuhi harapan publik akan peningkatan kualitas pemerintahan. Karena tuntutan yang sangatlah tinggi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar memanfaatkan teknologi informasi dengan meluncurkan inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). IKD atau Identitas Kependudukan Digital adalah identitas kependudukan yang dinyatakan dalam Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-e/e-KTP) berbasis aplikasi digital. IKD dapat diakses melalui *smartphone*.

Penelitian ini berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar dan waktu untuk proses penelitian dan pengambilan data penelitian antara kurun waktu bulan 01 April sampai bulan 30 Mei tahun 2024. Pada penelitian digunakan metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data menggunakan teknik: 1) Wawancara, 2) Observasi, 3) Dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini adalah penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar terhadap pemenuhan pelayanan E-KTP secara *online* dilihat dari aspek keandalan (*reliability*) yaitu 1) kedisiplinan pegawai di Dispendukcapil ini yaitu mereka melayani masyarakat sesuai jam kerja pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Blitar dan membantu secara penuh pelayanan kepada masyarakat, 2) ketanggapan (*responsiveness*) berupa pegawai mampu menangani trouble dari aplikasi IKD hanya membutuhkan waktu kurang lebih 15 menit, 3) keyakinan (*confidence*) berupa tanggung jawab yang dilakukan pegawai dalam memberikan pelayanan pengurusan IKD yaitu membantu secara penuh tahapan awal hingga akhir untuk pengaktifan aplikasi tersebut, 4) empati (*emphaty*) berupa melayani masyarakat dengan baik dan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai kebutuhan yang dibutuhkan mereka, 5) berwujud (*tangible*) berupa tampilan aplikasi IKD sendiri sudah mudah untuk digunakan dan aplikasi tersebut bersifat rahasia dikarenakan berisikan data diri kita masing masing.

Kata Kunci : *Implementasi, Aplikasi IKD, Pelayanan.*

SUMMARY

Aleatun Choirunnisa. 20105520021. *Implementation of the Digital Population Identity (IKD) Application to Support Community Services. Faculty of Social and Political Sciences. State Administration Studies Program. 2022. Under the Guidance: 1. Sutowo, S.Sos., M.AP, 2. Nuryanti, S.Pd., M.Pd.*

E-Government is an Information Technology application that is expected to improve government performance and meet public expectations for improving the quality of government. Due to very high demands, the Blitar Regency Population and Civil Registration Service is utilizing information technology by launching the Digital Population Identity (IKD) innovation. IKD or Digital Population Identity is a population identity expressed in an electronic Resident Identity Card (KTP-e/e-KTP) based on a digital application. IKD can be accessed via smartphone.

This research was located at the Blitar Regency Population and Civil Registration Service and the time for the research process and research data collection was between April 1 to May 30 2024. The research used a descriptive method using a qualitative approach. Data collection uses techniques: 1) Interview, 2) Observation, 3) Documentation.

The result of this research is the application of the Digital Population Identity (IKD) application of the Blitar Regency Population and Civil Registration Service to the fulfillment of online E-KTP services seen from the reliability aspect, namely 1) the discipline of employees at the Population and Civil Registration Department, namely that they serve the community according to working hours. services at Dispendukcapil Blitar Regency and provide full service to the community, 2) responsiveness in the form of employees being able to handle problems with the IKD application which only takes approximately 15 minutes, 3) confidence in the form of responsibility carried out by employees in providing services managing the IKD, namely providing full assistance in the initial to final stages of activating the application, 4) empathy in the form of serving the community well and providing services to the community according to their needs, 5) tangible (tangible) in the form of the appearance of the IKD application itself which is easy to use and the application is confidential because it contains our personal data.

Keyword: Implementation, IKD Apps, Services.