

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya berfungsi sebagai acuan penting bagi peneliti saat melakukan studi baru. Dalam konteks ini, penelitian terdahulu digunakan sebagai dasar untuk mengembangkan teori yang menjadi fokus utama kajian. Tujuannya adalah untuk memperkaya penelitian dengan wawasan, temuan, dan informasi yang telah diperoleh oleh peneliti lain. Oleh karena itu, peneliti merujuk pada penelitian yang relevan untuk memperkuat dan mendukung isi studi mereka, khususnya terkait dengan topik Identitas Kependudukan Digital.

Penelitian dengan judul “Pendampingan Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Rungkut Kidul Guna Meningkatkan Pelayanan Adminduk Berbasis Digital” kajian penelitian oleh (Syafa Armia & Diana Hertati, 2023). Penelitian ini mengkaji implementasi Identitas Kependudukan Digital sebagai kontribusi dalam mewujudkan reformasi birokrasi yang berorientasi pada pelayanan publik yang lebih baik. Fokus utama penelitian ini terletak pada pendampingan yang berkesinambungan dalam aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Penelitian terdahulu mungkin telah mengidentifikasi berbagai tantangan dan kendala yang muncul selama proses ini. Selain itu, peneliti juga telah mengevaluasi bagaimana IKD dapat mempercepat dan mempermudah pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Penelitian dengan judul “Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya Jawa Timur” yang di tulis oleh (Natasya Nur Aulia & Dida Rahmadanik, 2023) Penelitian ini memberikan wawasan mendalam tentang kerangka hukum dan konsep-konsep utama yang berkaitan dengan layanan KTP Digital di Kelurahan Kalirungkut, Kota Surabaya. Melalui tinjauan terhadap undang-undang yang mengatur Administrasi Kependudukan serta Permendagri No. 25 Tahun 2011 tentang SIAK, penelitian ini menyediakan dasar yang kuat

untuk memahami konteks dan pelaksanaan layanan kependudukan digital di area tersebut.

Penelitian dengan judul “Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data Pribadi”. (Ikhsan Bagus Permadi & Ali Rokhman, 2023) penelitian ini bertujuan untuk menilai potensi penerapan Identitas Kependudukan Digital serta dampaknya terhadap semua pihak yang terlibat. Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi yang efektif dapat memberikan manfaat yang besar. Pemerintah berpotensi mengurangi biaya operasional, masyarakat akan merasakan kemudahan dalam berbagai aspek kehidupan, dan pelayanan publik akan menjadi lebih cepat, tepat, dan efisien (Andrews & Van de Walle, 2013). Selain itu, manfaat penting lainnya adalah integrasi data dan peningkatan keamanan data.

Penelitian dengan judul “Efektivitas Aplikasi Dukcapil Prima Mobile Dalam Penertiban Dokumen Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Pasaman Barat” (Marlina & Frinaldi, 2023) artikel ini mengulas keberhasilan Dukcapil Prima Mobile adalah aplikasi berbasis android yang dirancang untuk mempercepat dan mempermudah proses pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Pasaman Barat. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif untuk menggali secara mendalam fenomena yang diteliti. Data diperoleh melalui kegiatan observasi lapangan, wawancara, dan dokumen untuk meningkatkan keabsahan temuan. Temuan penelitian menunjukkan adanya beberapa tantangan, seperti keterbatasan akses internet, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, rendahnya efisiensi dan fleksibilitas layanan, serta kekurangan tenaga ahli di bidang teknologi (Ariana et al., 2020).

Penelitian dengan judul “Implementasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Bandung” (Sasongko, 2023) Jurnal ini menyoroti komunikasi yang baik, ketersediaan sumber daya yang memadai, dukungan dari semua pihak yang terlibat, serta struktur organisasi yang efektif merupakan faktor-faktor penentu keberhasilan implementasi

kebijakan identitas kependudukan digital. Aspek lain yang perlu diperhatikan termasuk penyuluhan kepada masyarakat serta ketersediaan dana, fasilitas, dan infrastruktur. Pembuatan identitas kependudukan digital memerlukan keterlibatan aktif dari masyarakat, dengan petugas Dispendukcapil menyediakan layanan pengenalan wajah dan permintaan QR Code (Mensah, 2020). Dengan demikian, sosialisasi dan pendidikan kepada masyarakat harus dilakukan secara menyeluruh untuk memastikan pemahaman yang tepat tentang prosedur dan manfaat dari identitas kependudukan digital.

Penelitian dengan judul “Efektivitas Aplikasi Pejabat Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi dalam Pelayanan Informasi Publik di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanjung Jabung Barat Provinsi Jambi” (Pramesti & Mardhatillah, 2023) Artikel ini membahas keberhasilan penerapan Aplikasi Pengelola Informasi dan Dokumentasi memberikan layanan informasi publik di Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Studi ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif untuk memberikan gambaran yang komprehensif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan narasumber utama, observasi partisipatif di lapangan, serta analisis dokumen yang relevan. Temuan studi menunjukkan bahwa meskipun aplikasi PPID bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik terkait permohonan informasi, masih ada beberapa masalah seperti keterlambatan dalam pemrosesan permohonan, kurangnya sosialisasi, informasi yang tidak selalu mutakhir, serta kekurangan dalam fasilitas dan infrastruktur (Fan, 2023). Rekomendasi yang disarankan meliputi peningkatan sosialisasi, pemantauan dan evaluasi layanan informasi publik, serta perbaikan fasilitas dan infrastruktur untuk meningkatkan efektivitas aplikasi PPID.

Penelitian dengan judul “Inovasi Pelayanan E-Siap (Elektronik Sistem Aplikasi Pendaftaran) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar” (Lisa Ardelia & Galih Wahyu Pradana, 2022) Jurnal ini membahas peluncuran inovasi E-SIAP Secara daring oleh Dispendukcapil Kabupaten Blitar

pada akhir tahun 2018 sebagai bagian dari upaya digitalisasi layanan publik yang diinstruksikan oleh Dirjen Dukcapil Kemendagri Republik Indonesia. Pengembangan sistem E-SIAP bertujuan untuk memperkuat pelaksanaan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan Kabupaten Blitar dalam rangka memenuhi persyaratan yang tercantum pada UU Administrasi Kependudukan. Namun, sistem ini menghadapi tantangan terkait penyesuaian prosedur operasional standar (SOP) dengan regulasi terbaru. Para pemangku kepentingan, termasuk kepala dinas, bidang PDIP, dan operator teknologi, telah secara aktif melakukan sosialisasi melalui berbagai saluran, seperti pertemuan langsung dan media sosial. Inovasi ini, yang berasal dari arahan pemerintah pusat dan kebutuhan lokal, mendapatkan sambutan positif dari masyarakat karena diharapkan dapat mempermudah akses, mengurangi antrean, dan meningkatkan efektivitas layanan publik.

Penelitian dengan judul “Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)” (Hasibah et al., 2022) Penelitian ini mengkaji efektivitas program aplikasi Poedak di Dispendukcapil Kabupaten Gresik, dengan menilai sejauh mana tujuan program tercapai, efektivitas sosialisasi, serta kesesuaiannya memperhatikan seluruh peraturan yang berlaku, baik dari tingkat pusat maupun daerah. Peneliti juga menilai pemantauan aktif oleh Dispendukcapil Gresik untuk mengukur kontribusi aplikasi Poedak dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan. Selain itu, penelitian ini mengidentifikasi faktor pendukung seperti fasilitas, infrastruktur, dan tenaga kerja yang mempengaruhi implementasi aplikasi, serta hambatan seperti kurangnya pemahaman masyarakat dan masalah pemberkasan online yang mungkin menghambat pelaksanaan program (Matjie, 2018). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keberhasilan dan tantangan dalam mengimplementasikan aplikasi Poedak sebagai upaya untuk menjadikan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Gresik lebih baik.

Penelitian dengan judul “Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa” Penelitian ini menilai efektivitas program pelayanan kependudukan, menunjukkan bahwa pemahaman terhadap program dan pencapaian sasaran dianggap efektif. Meskipun demikian, terdapat tantangan besar terkait ketepatan waktu pelaksanaan yang disebabkan oleh masalah koneksi jaringan dan kekurangan sarana serta prasarana. Fokus penelitian ini meliputi beberapa aspek utama, terutama kendala dalam ketepatan waktu implementasi program, yang banyak dipengaruhi oleh ketidakstabilan jaringan dan keterbatasan fasilitas serta infrastruktur yang ada.

Penelitian dengan judul “Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik” (Purba et al., 2019) Jurnal ini mengkaji penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di tingkat kecamatan dan Kota Medan, dengan fokus pada proses pengurusan KTP Elektronik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan SIAK dalam pengelolaan KTP Elektronik serta mengidentifikasi tantangan yang mungkin muncul selama implementasinya. Penelitian ini menerapkan metode kualitatif deskriptif untuk memberikan gambaran mendalam tentang keberhasilan implementasi SIAK. Evaluasi dilakukan dengan menggunakan kerangka kerja model pelaksanaan kebijakan Edward III, yang mencakup aspek komunikasi, disposisi/sikap, kapasitas sumber daya, dan struktur birokrasi. Data dikumpulkan melalui tinjauan literatur, observasi partisipatif, dan wawancara dengan Aparatur Sipil Negara serta masyarakat di kecamatan.

Penelitian-penelitian terdahulu belum menyinggung secara mendalam mengenai penerapan IKD dalam konteks Kota Malang. Dengan demikian, penelitian ini berorientasi pada evaluasi efektivitas penerapan IKD di Dispendukcapil Kota Malang. Pendekatan diwujudkan agar dapat memberikan sumbangan pada pengembangan pemahaman terkait praktik terbaik dalam pelaksanaan IKD di daerah.

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) No. 4 / 2023 menyebutkan bahwa konsep pelayanan publik meliputi seluruh bentuk layanan yang diberikan oleh penyelenggara negara dan badan usaha milik negara/daerah untuk memenuhi kebutuhan utama dan memperbaiki kesejahteraan masyarakat. Melalui pelayanan publik, pemerintah ingin lebih dekat dengan masyarakat dan memenuhi harapan mereka. Dengan demikian, penyediaan sarana dan prasarana bagi masyarakat juga dikategorikan sebagai pelayanan publik, yang dapat dilakukan oleh organisasi publik dalam berbagai bentuk layanan (Nurazizah, 2020).

Dalam rangka memenuhi kewajibannya, pemerintah menyediakan berbagai jenis layanan publik yang mencakup penyediaan barang, jasa, serta dokumen yang diperlukan untuk menjamin terpenuhinya hak-hak serta kebutuhan fundamental warga negara. dari layanan publik ini, penyelenggara negara bertujuan untuk secara efektif memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, sebagaimana dinyatakan oleh Litjan Poltak Sinambella dkk. (2007: 5) dalam (Ratna Esa Kuswati, 2017). Tidak dapat disangkal bahwa pembentukan negara oleh masyarakat bertujuan utama untuk meningkatkan kesejahteraan sosial. Dalam hal ini, birokrasi negara atau pemerintah memiliki kewajiban untuk secara efektif memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik yaitu serangkaian upaya dilakukan oleh negara untuk memberikan manfaat kepada masyarakat, baik dalam bentuk barang, jasa, maupun dukungan administratif, yang dijalankan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Pengertian ini mengacu pada UU No. 25 / 2009 sebagai payung hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Setiap individu, kelompok, atau entitas hukum yang memperoleh manfaat dari

pelayanan masyarakat, baik secara langsung sebagai penerima layanan ataupun secara tidak langsung sebagai pihak yang terpengaruh oleh layanan tersebut, dapat dikategorikan sebagai bagian dari masyarakat yang dilayani. Standar layanan digunakan sebagai pedoman untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan. Dengan demikian, penyelenggara layanan wajib menyediakan layanan yang berkualitas, tepat waktu, mudah diakses, efisien, dan dapat diukur.

Berdasarkan Pedoman Umum Pelaksanaan Pelayanan dalam Permen PANRB No. 4 Tahun 2023, Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilaksanakan sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik melibatkan berbagai entitas pemerintahan, termasuk kementerian, lembaga pemerintah, dan perusahaan milik negara /daerah, yang saling bekerja sama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, "unit penyelenggara pelayanan publik" merujuk pada satuan kerja dalam struktur pemerintahan yang memberikan layanan secara langsung kepada masyarakat.

2.2.2 Standar Operasional Procedur (SOP)

SOP merupakan panduan tertulis yang berisi langkah-langkah sistematis yang harus diikuti oleh semua anggota organisasi dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan cara yang efektif, efisien, dan berkualitas. SOP berfungsi sebagai pedoman tertulis untuk melaksanakan kegiatan rutin di lembaga, sehingga hasil kerja dapat memenuhi standar kualitas yang diinginkan. Dengan kata lain, SOP adalah instrumen yang memastikan bahwa proses dan penggunaan fasilitas dalam organisasi berjalan secara sistematis, efektif, dan sesuai dengan aturan yang berlaku (Nurazizah, 2020).

Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki hubungan yang erat dengan fungsi dan struktur organisasi. Dalam suatu organisasi, individu bekerja secara terkoordinasi dan rasional, memanfaatkan berbagai sumber daya, sarana, dan data dengan cara yang efektif dan efisien. SOP sangat penting untuk memastikan bahwa proses pelayanan dilakukan secara konsisten. SOP memberikan petunjuk yang jelas dan rinci tentang bagaimana setiap tugas harus dilakukan di dalam unit pelayanan, sehingga dapat mencapai tingkat keseragaman dan kualitas yang tinggi dalam pelaksanaan pekerjaan. Untuk mencapai efektivitas dan efisiensi dalam prosedur, perhatian pada beberapa aspek penting dalam penerapan SOP sangatlah diperlukan (Novi Rismayanti, 2018), mengungkapkan bahwa ada beberapa elemen krusial yang perlu diperhatikan dalam penerapan SOP, yaitu:

1) Konsistensi

Untuk memastikan penerapan SOP yang efektif, pegawai perlu menjalankan tugas mereka secara konsisten. Setiap anggota tim harus mematuhi disiplin yang ketat untuk mencapai tingkat konsistensi yang maksimal dalam pelaksanaan SOP.

2) Efisiensi

Dalam penerapan SOP, diharapkan semua aktivitas kerja dilakukan dengan efisien, tepat, dan sesuai dengan tujuan organisasi.

3) Meminimalkan Kesalahan

SOP berfungsi sebagai panduan kerja bagi pegawai dan karyawan, sehingga diharapkan setiap orang yang terlibat dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan yang dapat merugikan organisasi.

4) Penyelesaian Masalah

Dalam sebuah organisasi, seringkali terjadi konflik antara karyawan atau antara pimpinan dan karyawan yang sulit diselesaikan. Namun, dengan mengacu pada SOP, penyelesaian

konflik dapat menjadi lebih mudah dan efektif, karena SOP menyediakan panduan yang jelas untuk mengatasi masalah tersebut.

5) Peta kerja

Semua kegiatan yang dilakukan telah diatur dengan terstruktur dan dilaksanakan sesuai dengan SOP yang berlaku.

6) Batasan Pertahanan

Secara prosedural, semua aktivitas dalam institusi atau perusahaan telah dirinci dengan jelas. Oleh karena itu, prosedur yang telah ditetapkan tidak akan terpengaruh atau berubah meskipun ada inspeksi dari pihak luar.

2.2.3 Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan dapat dipahami sebagai penerapan praktis dari tujuan yang ingin dicapai serta upaya untuk memperbaiki segala kekurangan yang muncul terkait lingkungan, teknologi, proses, atau sumber daya manusia dalam organisasi untuk meningkatkan kepatuhan. Proses ini melibatkan langkah-langkah nyata yang diambil oleh pemerintah dan lembaga pelaksana untuk menerapkan kebijakan. Meskipun kebijakan diimplementasikan di berbagai level instansi, dari yang paling rendah hingga yang paling tinggi, tak semua kebijakan mendapat dukungan atau penerimaan penuh dari pelaksanaannya. Situasi ini sering kali menjadi tantangan dan hambatan dalam mencapai keberhasilan dalam implementasi kebijakan.

2.2.4 Kepuasan Pengguna

Menurut Lovelock dan Wirtz, kepuasan adalah evaluasi yang dibuat berdasarkan pengalaman pribadi seseorang. Kepuasan ini berkaitan dengan penilaian terhadap fitur atau karakteristik produk atau layanan yang memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan tingkat kepuasan tertentu. Untuk mencapai kepuasan konsumen, penting untuk memperhatikan kualitas, pelayanan, dan nilai yang ditawarkan. Kunci utama

untuk membangun loyalitas pelanggan adalah memastikan bahwa nilai yang diberikan kepada pelanggan adalah tinggi (Ariessa Purwidyasari & Muchammad Syafruddin, 2017)

1) Pengukuran Kepuasan Pengguna

Mengukur efektivitas menurut Budiani Untuk menilai efektivitas suatu program, dapat digunakan variabel-variabel berikut ini:

- a. Keefektifan sebuah program dapat diukur dari berapa jauh peserta program mampu mencapai target yang telah ditentukan sebelumnya. Artinya, dalam kebijakan/program dianggap berhasil jika output yang dihasilkan sejalan dengan outcome yang diharapkan.
- b. Penyuluhan program menunjukkan kemampuan penyelenggara kebijakan dalam memberikan edukasi mengenai kebijakan tersebut. Proses ini mencakup penyampaian informasi tentang penerapan kebijakan kepada masyarakat umum serta kepada peserta program secara khusus, guna memastikan bahwa mereka memahami dan mendukung kebijakan tersebut.
- c. Capaian sasaran program menunjukkan sejauh mana hasil dari kebijakan yang dijalankan mencerminkan tujuan yang telah ditentukan. Ini menilai seberapa efektif program dalam memenuhi target yang ditetapkan dan memastikan bahwa hasil akhir sesuai dengan tujuan yang diharapkan.
- d. Monitoring program adalah langkah yang diambil setelah program dilaksanakan untuk memastikan peserta mendapat perhatian yang tepat. Aktivitas ini bertujuan untuk menilai efektivitas pelaksanaan program, memantau kemajuan peserta, dan memastikan bahwa semua komponen program sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. (Aulia Zharifah et al., 2023).

2) Faktor-faktor yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna

Tingkat kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diterima. Kualitas layanan ini mencakup dua aspek penting, yaitu aspek yang dapat dirasakan secara langsung melalui tindakan dan perilaku petugas layanan, serta aspek yang berkaitan dengan perubahan sikap dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan (Oliver, 1999). Di sisi lain, ketidakpuasan sering timbul dari masalah teknis dalam layanan elektronik, yang dapat menimbulkan pandangan negatif terhadap kualitas layanan tersebut. Isu-isu ini termasuk kinerja sistem yang lambat, navigasi yang kompleks, atau kesulitan dalam menemukan cara untuk keluar dari sistem (Meuer, Ostrom, Roundtree, & Bitner, 2000) pada (Ariessa Purwidayarsi & Muchammad Syafruddin, 2017). Kepuasan pengguna dalam penelitian ini diukur berdasarkan sejauh mana sistem informasi mampu memenuhi atau melebihi ekspektasi pengguna terkait dengan kualitas, efisiensi, dan kemudahan penggunaan sistem.

Dalam sistem elektronik, privasi dan keamanan informasi merupakan aspek yang sangat penting. Informasi pribadi dipertukarkan secara terus-menerus antara klien dan sistem melalui internet, dan dengan meningkatnya jumlah transaksi, risiko terhadap data, seperti pencurian identitas, kerusakan arsip, atau gangguan layanan elektronik, juga meningkat. Oleh karena itu, *e-government* menempatkan keamanan data dan informasi sebagai prioritas utama dalam layanan pemerintah. Mengingat bahwa kepercayaan dan keamanan saling berkaitan, pelanggaran terhadap kerahasiaan dan keamanan dapat menimbulkan ketidakpuasan di kalangan pengguna *e-government*.

Kepercayaan menjadi fondasi penting dalam hubungan komersial jangka panjang, karena dapat membantu mengurangi berbagai jenis risiko, termasuk risiko yang telah diidentifikasi maupun yang tidak terduga. Hubungan antara pemerintah dan masyarakat dapat diperkuat jika pengguna secara aktif terlibat di situs web e-government dan memberikan akses kepada pemerintah terhadap data pribadi, keuangan, dan medis mereka (Ariessa Purwidyasari & Muchammad Syafruddin, 2017). Mcknight menyatakan bahwa persepsi kepercayaan pengguna dalam e-commerce mempengaruhi kemauan mereka untuk percaya, yang pada akhirnya berpengaruh pada kepuasan, loyalitas, dan komitmen.

Kemudahan akses ke layanan pemerintah elektronik berbasis internet sangat penting untuk memastikan informasi dan layanan yang efektif. Desain situs e-government yang optimal memfasilitasi aksesibilitas dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan informasi publik. Situs pemerintah juga berperan penting dalam membangun hubungan masyarakat dengan menjadi saluran komunikasi yang efektif antara otoritas pemerintah dan warga. Cyr (dikutip oleh Alawneh et al., 2013) Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana elemen-elemen rancangan perdagangan online seperti perancangan informasi, navigasi, dan tampilan visual mempengaruhi tingkat keyakinan dan kepuasan pengguna. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa desain situs memainkan peran krusial dalam menentukan tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna.

2.3 Efektivitas

(Cantika et al., 2022) menyatakan bahwa: “Efektivitas menilai sejauh mana hasil yang diperoleh memenuhi tujuan yang telah ditentukan. Sebuah pekerjaan dikatakan efektif jika berhasil diselesaikan

sesuai dengan perencanaan, baik dalam hal waktu, biaya, maupun kualitas. Dengan kata lain, efektivitas mencerminkan kemampuan seseorang dalam mencapai hasil yang diinginkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan”. Sedangkan menurut Steers (1985:87) dalam (Hasibah et al., 2022) Efektivitas mengacu pada sejauh mana suatu program dapat mencapai tujuannya dengan menggunakan sumber daya dan fasilitas yang tersedia secara efisien, tanpa terjadinya pemborosan atau tekanan yang tidak sesuai dalam pelaksanaannya. Richard Matland (1995) memperkenalkan beberapa konsep kunci dalam kerangka teorinya untuk menilai efektivitas kebijakan, yaitu kesesuaian, implementasi, responsivitas, konsistensi, dan keterpaduan, serta konteks. Kesesuaian menekankan pentingnya desain kebijakan yang relevan dengan masalah yang dihadapi, sementara implementasi menilai sejauh mana kebijakan dilaksanakan sesuai dengan rencana. Responsivitas mengukur kemampuan kebijakan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan, sementara konsistensi dan keterpaduan menilai keselarasan antara keputusan kebijakan dan pelaksanaannya. Faktor konteks, termasuk budaya politik dan struktur institusi, juga diperhitungkan dalam analisis efektivitas kebijakan. Dengan mempertimbangkan konsep-konsep ini, analisis kebijakan publik dapat dilakukan secara lebih komprehensif dan mendalam, membantu dalam merancang dan melaksanakan kebijakan untuk mencapai hasil yang diharapkan.

Berdasarkan pandangan tersebut, efektivitas dapat dipahami sebagai indikator untuk mengukur sejauh mana suatu program berhasil mencapai target atau tujuan yang telah ditentukan oleh manajemen. Evaluasi efektivitas program melibatkan penilaian apakah program tersebut dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang benar dan memberikan hasil yang diinginkan. Sebuah program dianggap efisien jika pelaksanaannya sesuai dengan standar yang ditetapkan, sedangkan efektivitas diukur berdasarkan sejauh mana tujuan program tercapai. Untuk menilai efektivitas program, ada empat variabel penting yang harus diperhatikan,

yaitu ketepatan sasaran program, penyebaran informasi, pencapaian tujuan, dan dampak yang dihasilkan.

2.4 IKD

IKD, atau KTP Digital, adalah sistem identifikasi yang menggunakan teknologi digital untuk mengelola dan memverifikasi data kependudukan sesuai dengan ketentuan Permendagri No. 72 / 2022. KTP Digital ini adalah versi elektronik dari Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang disimpan dalam aplikasi ponsel, dan berfungsi untuk verifikasi identitas, autentikasi, serta otorisasi. Aplikasi IKD, yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kemendagri, merupakan inovasi yang bertujuan meningkatkan akurasi, keamanan, dan aksesibilitas data kependudukan, sekaligus memudahkan pengelolaan identitas penduduk secara digital. IKD merupakan representasi digital dari dokumen kependudukan yang memungkinkan seseorang mengakses dan menggunakan data kependudukannya secara elektronik melalui perangkat seluler.

2.5 Aspek Efektifitas dalam Implementasi IKD

2.5.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan publik dapat dinilai dari interaksi yang melibatkan sistem pelayanan, kemampuan tenaga manusia sebagai penyedia layanan, keefektifan strategi yang digunakan, serta pengalaman dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan (Havianto, 2014). Menurut Sampara (1990), kualitas pelayanan publik diukur dari sejauh mana pelayanan yang disediakan untuk masyarakat sesuai dengan standar yang ditetapkan, memastikan bahwa layanan tersebut dijalankan secara konsisten dan memenuhi harapan yang telah ditentukan (Lestari, 2017). Salah satu cara untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik adalah dengan membandingkan antara layanan yang diberikan kepada masyarakat dengan ekspektasi mereka terhadap layanan tersebut, guna mengidentifikasi perbedaan antara hasil yang diperoleh dan harapan publik (Wihda Maulani, 2020).