

RINGKASAN

Badrus Samsih, 2025, **Implementasi Identitas Kependudukan *Digital* (Ikd) Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo**, Dr. Imam Sucahyo, S.IP., M.A.P, Nourma Ulva Kumala Devi S.Sos., M.Sos 107 hal + xv.

Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang bertujuan memberikan manfaat dan kepuasan bagi masyarakat, baik melalui interaksi langsung maupun melalui sistem layanan berbasis teknologi. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas pelayanan yang baik menjadi tolok ukur utama kepuasan masyarakat. Salah satu inovasi yang diupayakan untuk meningkatkan kualitas tersebut adalah penerapan Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pelaksanaan IKD dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan secara digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap aparatur pelaksana dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Teknik analisis data yang digunakan meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan IKD telah berjalan cukup optimal dalam aspek komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, serta struktur birokrasi. Namun, ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan literasi *digital* masyarakat, lambatnya pembaruan informasi, dan prosedur birokrasi yang masih kaku.

Penelitian ini merekomendasikan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memperluas jangkauan sosialisasi IKD dengan pendekatan komunitas berbasis lokal, meningkatkan pelatihan digital kepada masyarakat rentan teknologi, serta menyederhanakan alur birokrasi internal agar pelayanan lebih cepat dan efisien.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Identitas Kependudukan Digital, Administrasi Kependudukan, Digitalisasi Layanan, Kota Probolinggo.

SUMMARY

Badrus Samsih, 2025, *The Implementation of Digital Population Identity (IKD) in Improving Public Services at the Department of Population and Civil Registration of Probolinggo City*, Dr. Imam Sucahyo, S.IP., M.A.P, Nourma Ulva Kumala Devi S.Sos., M.Sos 107 page + xv.

Service is a series of activities aimed at providing benefits and satisfaction to the public, either through direct interaction or through technology-based service systems. In the context of public service, service quality is a key indicator of citizen satisfaction. One innovation introduced to improve this quality is the implementation of Digital Population Identity (Identitas Kependudukan Digital/IKD) by the Department of Population and Civil Registration (Dispendukcapil) of Probolinggo City.

This study aims to describe the implementation of IKD as an effort to improve digital population administration services. The research uses a qualitative approach with a descriptive method. Data collection techniques include interviews, observations, and documentation involving implementing officers and community members as service users. The data analysis techniques applied are data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results show that the implementation of IKD has been relatively optimal in terms of communication, resources, disposition of implementers, and bureaucratic structure. However, some obstacles remain, such as limited digital literacy among the public, slow information updates, and rigid bureaucratic procedures.

This study recommends that the Department of Population and Civil Registration expand IKD outreach using community-based approaches, increase digital training for technology-vulnerable citizens, and simplify internal bureaucratic procedures to ensure faster and more efficient service delivery.

Keywords: Public Service, Digital Population Identity, Population Administration, Service Digitalization, Probolinggo City.