

## Eksplorasi Pengalaman Pengguna Dalam Menggunakan Aplikasi IKD Pelayanan di Disdukcapil Kota Padang

Muhammad Raihan<sup>1</sup>, Syamsir<sup>2</sup>, Randi Marcelino Herman<sup>3</sup>

<sup>123</sup>Departemen Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang  
email: [raihanmuhammad510@gmail.com](mailto:raihanmuhammad510@gmail.com) [syamsirsaili@yahoo.com](mailto:syamsirsaili@yahoo.com)  
[randymarcelino11091997@gmail.com](mailto:randymarcelino11091997@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang pengalaman pengguna Aplikasi IKD Pelayanan di Disdukcapil Kota Padang, dengan fokus pada dimensi kepuasan dan kemudahan penggunaan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, melibatkan observasi langsung di lokasi pelayanan, wawancara dengan pengguna, dan analisis dokumen terkait aplikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Aplikasi IKD Pelayanan memberikan kemudahan dalam akses dan pemrosesan dokumen kependudukan, dengan sebagian besar pengguna menyatakan kepuasan terhadap solusi cepat dan efisien yang diberikan. Meskipun demikian, sebagian kecil pengguna mengalami tantangan teknis, seperti lambatnya respons sistem dan kesulitan navigasi antarmuka. Implikasi temuan ini mencakup perbaikan teknis, peningkatan pelatihan untuk pengguna, dan pengembangan kebijakan yang lebih adaptif, sementara rekomendasi melibatkan penelitian lebih lanjut untuk terus memantau perubahan kebutuhan pengguna dan mengukur dampak perbaikan yang diimplementasikan.

**Kata kunci:** *Pengalaman Pengguna, Aplikasi IKD, Pelayanan Kependudukan*

### Abstract

This research aims to gain a profound understanding of user experiences with the IKD Service Application at the Civil Registration Office of Padang City, focusing on the dimensions of satisfaction and user-friendliness. The research method employed is qualitative descriptive, involving direct observation at the service location, user interviews, and the analysis of relevant application-related documents. The findings reveal that the IKD Service Application facilitates access and processing of population documents, with the majority of users expressing satisfaction with the quick and efficient solutions provided. However, a small portion of users faced technical challenges, such as slow system responsiveness and difficulties in navigating the interface. The implications of these findings include technical improvements, enhanced user training, and the development of more adaptive policies. Recommendations involve further research to continuously monitor changing user needs and measure the impact of implemented improvements.

**Keywords:** *User Experience, IKD Application, Population Services*

### PENDAHULUAN

Penggunaan teknologi informasi dalam sektor pelayanan publik di Indonesia semakin berkembang pesat. Pada era digitalisasi layanan publik, penerapan teknologi informasi telah menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Salah satu bentuk implementasi teknologi tersebut adalah melalui dan Aplikasi IKD (Identifikasi Kependudukan) Pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Padang menjadi salah satu

implementasi konkret dari upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan. Meskipun teknologi ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat, pemahaman mendalam tentang pengalaman pengguna dalam menggunakan Aplikasi IKD Pelayanan di Kota Padang masih perlu diperinci. Aplikasi ini juga diharapkan dapat mempermudah akses masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan, serta meningkatkan transparansi dan akurasi data.

Namun, meskipun telah diimplementasikan, keberhasilan aplikasi ini tidak hanya tergantung pada fungsionalitas teknisnya, tetapi juga pada bagaimana pengguna mengalami dan berinteraksi dengan aplikasi tersebut. Pengalaman pengguna menjadi faktor kritis dalam menilai keberhasilan suatu aplikasi, karena dapat mempengaruhi adopsi dan penerimaan masyarakat terhadap teknologi yang diterapkan dalam layanan publik.

Beberapa penelitian terdahulu di Indonesia telah mengulas aspek pengalaman pengguna dalam konteks teknologi informasi dan layanan publik. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengalaman pengguna memainkan peran kunci dalam kesuksesan implementasi teknologi informasi di sektor publik (Tanaamah et al., 2021). Dalam konteks Aplikasi IKD Pelayanan, beberapa penelitian mengenai penggunaan teknologi di sektor kependudukan telah dilakukan di Indonesia, seperti penelitian tentang adopsi teknologi oleh instansi pemerintah (Lubis, 2020), keberlanjutan penggunaan aplikasi layanan publik (Putri et al., 2021), serta evaluasi pengalaman pengguna dalam aplikasi sejenis (Hasmadi et al., 2023). Penelitian Samara & Susanti (2023) menunjukkan bahwa pengalaman pengguna dapat dipahami melalui berbagai dimensi seperti kepuasan, kemudahan penggunaan, dan persepsi nilai. Dalam konteks Aplikasi IKD Pelayanan di Disdukcapil Kota Padang, eksplorasi mendalam terhadap pengalaman pengguna menjadi sangat penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan dan keberlanjutan penggunaan aplikasi.

Namun, terdapat kebutuhan akan penelitian khusus yang mengeksplorasi pengalaman pengguna dalam menggunakan Aplikasi IKD Pelayanan di Disdukcapil Kota Padang. Pemahaman mendalam tentang kepuasan, hambatan, dan harapan pengguna dapat memberikan wawasan berharga dalam meningkatkan kualitas layanan kependudukan. Melalui eksplorasi pengalaman pengguna dalam menggunakan Aplikasi IKD Pelayanan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemahaman yang lebih mendalam terkait dengan adopsi teknologi dalam konteks pelayanan kependudukan di Indonesia, khususnya di Kota Padang.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan secara rinci dan mendalam pengalaman pengguna dalam menggunakan Aplikasi IKD Pelayanan di Disdukcapil Kota Padang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan ciri-ciri, keadaan, atau frekuensi hubungan terkait dengan fenomena penggunaan aplikasi ini di lingkungan masyarakat Kota Padang.

Metode Pengumpulan Data

### **1. Observasi**

Penggunaan metode observasi memungkinkan peneliti untuk melihat dan mencatat secara langsung interaksi pengguna dengan Aplikasi IKD Pelayanan. Observasi dilakukan di lokasi pelayanan Disdukcapil Kota Padang untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang cara pengguna berinteraksi dengan aplikasi ini dalam situasi nyata.

### **2. Wawancara**

Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi yang akurat dan jelas tentang pengalaman pengguna. Peneliti menggunakan metode tanya jawab dengan menyusun pertanyaan sebelumnya yang terstruktur dan terfokus. Wawancara dilakukan dengan

pengguna aplikasi untuk menggali pandangan, kepuasan, dan hambatan yang mungkin mereka hadapi dalam penggunaan Aplikasi IKD Pelayanan.

### 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari analisis berbagai dokumen terkait, baik tertulis maupun gambar, yang berkaitan dengan penggunaan Aplikasi IKD Pelayanan. Dokumen yang dianalisis mencakup petunjuk penggunaan, kebijakan, atau catatan resmi terkait implementasi aplikasi. Data dokumentasi melengkapi informasi yang diperoleh dari observasi dan wawancara.

#### Analisis Data

Data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis secara kualitatif. Analisis kualitatif mencakup pengelompokan temuan, identifikasi pola, dan interpretasi makna dari data untuk membentuk gambaran yang komprehensif tentang pengalaman pengguna dalam menggunakan Aplikasi IKD Pelayanan di Disdukcapil Kota Padang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Dalam menjalankan Aplikasi IKD Pelayanan di Disdukcapil Kota Padang, pengguna mengalami berbagai situasi dan interaksi. Observasi langsung di lokasi pelayanan memberikan pemahaman mendalam tentang cara pengguna berinteraksi dengan aplikasi ini. Penggunaan Aplikasi IKD Pelayanan memberikan kemudahan dalam akses dan pemrosesan dokumen kependudukan. Wawancara dengan pengguna menunjukkan bahwa aplikasi ini dianggap sebagai alat yang efektif dalam mengurus berbagai keperluan administratif kependudukan.

Dalam kajian ini, pengalaman pengguna diukur melalui dua dimensi utama, yaitu kepuasan dan kemudahan penggunaan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas dengan Aplikasi IKD Pelayanan. Mereka menyatakan bahwa aplikasi ini memberikan solusi cepat dan efisien untuk kebutuhan administratif kependudukan. Selain itu, kemudahan penggunaan menjadi aspek positif yang mendukung penggunaan aplikasi ini di kalangan masyarakat Kota Padang.

Meskipun banyak pengguna yang memberikan umpan balik positif, terdapat juga tantangan dan hambatan yang dihadapi. Sebagian kecil pengguna mengeluhkan masalah teknis, seperti lambatnya respons sistem dan kesulitan navigasi antarmuka. Wawancara dengan kelompok pengguna ini memberikan gambaran tentang aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Metode observasi terbukti efektif dalam memberikan konteks tambahan terhadap hasil wawancara dan data dokumentasi. Observasi langsung menggambarkan realitas lapangan dan memberikan perspektif langsung tentang interaksi pengguna dengan Aplikasi IKD Pelayanan. Hal ini memperkaya pemahaman peneliti tentang dinamika penggunaan aplikasi di kehidupan sehari-hari masyarakat Kota Padang.

Hasil penelitian ini memberikan kontribusi penting terhadap pemahaman pengalaman pengguna dalam menggunakan Aplikasi IKD Pelayanan di Disdukcapil Kota Padang. Implikasi dari temuan ini mencakup potensi perbaikan teknis dalam aplikasi, peningkatan pelatihan untuk pengguna, dan pengembangan kebijakan yang lebih berfokus pada kebutuhan pengguna. Rekomendasi lebih lanjut termasuk konduktivitas penelitian lebih lanjut untuk terus memantau perubahan dan tantangan yang mungkin muncul seiring waktu serta mengukur dampak perbaikan yang diimplementasikan.

### Pembahasan

Penelitian ini memberikan gambaran umum tentang pengalaman pengguna Aplikasi IKD Pelayanan di Disdukcapil Kota Padang. Temuan ini sejalan dengan pendapat para ahli di bidang teknologi informasi dan layanan publik. Menurut Rohman,

dkk (2018), penggunaan aplikasi dalam konteks pelayanan publik harus memberikan solusi efektif dan efisien bagi masyarakat. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna merasa puas dengan Aplikasi IKD Pelayanan, menciptakan keselarasan dengan pandangan Smith tentang pentingnya efektivitas aplikasi dalam pemenuhan kebutuhan administratif kependudukan.

Pengukuran pengalaman pengguna melalui dimensi kepuasan dan kemudahan penggunaan sejalan dengan teori dari penelitian Frimayasa (2022), yang menekankan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan memengaruhi niat pengguna untuk mengadopsi suatu teknologi. Para pengguna Aplikasi IKD Pelayanan yang merasa bahwa aplikasi ini memberikan solusi cepat dan efisien mencerminkan persepsi kegunaan yang tinggi, sementara aspek kemudahan penggunaan memperkuat keberlanjutan penggunaan aplikasi ini di masyarakat Kota Padang.

Meskipun banyak umpan balik positif, tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh sebagian kecil pengguna sejalan dengan temuan Sukriyadi & Pradesan (2016) yang menyatakan bahwa masalah teknis dan navigasi antarmuka dapat menjadi faktor penghambat adopsi teknologi oleh masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa perbaikan teknis yang perlu dilakukan pada Aplikasi IKD Pelayanan sebaiknya mencakup peningkatan respons sistem dan penyederhanaan antarmuka untuk meminimalkan hambatan pengguna.

Metode observasi yang digunakan dalam penelitian ini mendapat dukungan dari penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya pengamatan langsung dalam mendapatkan pemahaman kontekstual tentang penggunaan aplikasi (Munthe, 2015). Hasil observasi memberikan perspektif langsung tentang cara pengguna berinteraksi dengan Aplikasi IKD Pelayanan, memperkaya pemahaman peneliti terhadap dinamika penggunaan aplikasi di kehidupan sehari-hari masyarakat Kota Padang.

Dengan mengidentifikasi potensi perbaikan teknis, pelatihan untuk pengguna, dan pengembangan kebijakan yang lebih berfokus pada kebutuhan pengguna, hasil penelitian ini memberikan implikasi yang signifikan. Rekomendasi untuk penelitian lebih lanjut juga sesuai dengan pandangan Ahdiyana (2009), yang menyarankan perlunya penelitian terus-menerus untuk memahami perubahan dan tantangan yang mungkin muncul seiring waktu serta mengukur dampak perbaikan yang diimplementasikan.

### **Pelayanan**

Menurut Ramadhani (2017) bahwa pelayanan publik merupakan kepercayaan publik pelayanan publik dilakukan secara bertanggung jawab dan sesuai dalam ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani merupakan bagian terhadap pemenuhan pelayanan publik agar dapat menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat. Pelayanan publik (publik service) merupakan suatu pelayanan atau pemberian kepada suatu masyarakat yang berupa pemanfaatan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa ataupun non jasa, yang dilaksanakan oleh organisasi publik dalam hal ini ialah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak yang juga dapat memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan bersama segenap kelengkapan kelembagaannya. Dengan demikian pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar yang sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan pelayanan publik.

Pelayanan pada hakikatnya merupakan serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan sebuah proses. Sebagai sebuah proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh pemenuhan kebutuhan kehidupan orang

dalam bermasyarakat (Widanti, 2022). Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan memiliki 3 makna, yaitu:

- 1) Perihal atau cara melayani,
- 2) Usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang),
- 3) Kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Standar pelayanan yang didasarkan atas keputusan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan yang mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang telah dirumuskan secara bersama-sama antara suatu penyelenggara kebijakan publik, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan. di Daerah biasanya dikenal pula apa yang disebut sebagai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang telah disiapkan oleh penyelenggara pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Standar ini merupakan tolok ukur yang digunakan dalam memberikan petunjuk penyelenggaraan pelayanan dan menjadi acuan penilaian kualitas pelayanan dalam rangka memenuhi komitmen penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

### **Tujuan Pelayanan**

Tujuan pelayanan publik menurut Tulangow, dkk (2020) adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Adapun tujuan pelayanan publik berdasarkan undang-undang Nomor 25 tahun 2009 pada pasal 3, adalah:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### **Jenis – Jenis Pelayanan**

Pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi 3 jenis, yaitu:

1. Pelayanan administratif yang menghasilkan berbagai produk berupa dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat. Produk-produk ini antara lain berupa status kewarganegaraan. Adapun contoh produk fisiknya adalah akta kelahiran, akta kematian, Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan lain-lainnya.
2. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan barang bertugas untuk melayani dan menghasilkan bermacam-macam bentuk dan jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat.
3. Pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan jenis barang yang dibutuhkan masyarakat. Pelayanan jasa bertugas untuk melayani dan menghasilkan hal yang bersifatnya berbentuk jasa.

### **SIMPULAN**

Penelitian ini menyoroti pentingnya pengalaman pengguna dalam aplikasi teknologi informasi yang diterapkan dalam layanan publik, khususnya Aplikasi IKD Pelayanan di Disdukcapil Kota Padang. Temuan ini memberikan gambaran mendalam tentang bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi tersebut dan menunjukkan bahwa penggunaan teknologi ini secara umum memberikan kemudahan akses dan pemrosesan dokumen kependudukan. Namun, seiring dengan umpan balik positif, terdapat juga tantangan teknis yang harus diatasi, seperti respons sistem yang lambat

dan kesulitan dalam navigasi antarmuka. Pengalaman pengguna diukur melalui dimensi kepuasan dan kemudahan penggunaan, yang sejalan dengan pandangan beberapa ahli tentang adopsi teknologi. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan aplikasi ini tidak hanya tergantung pada aspek teknisnya saja, tetapi juga pada bagaimana pengguna mengalami dan meresponsnya. Metode observasi yang digunakan dalam penelitian ini memberikan pemahaman kontekstual yang dalam tentang interaksi pengguna dengan aplikasi tersebut, memperkaya pemahaman peneliti terhadap dinamika penggunaan aplikasi di kehidupan sehari-hari masyarakat Kota Padang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiyana, M. (2009). Memperkuat manajemen strategis dengan pengukuran kinerja dalam organisasi sektor publik. *Jurnal Ekonomi UNY*, 1(2), 1-14.
- Frimayasa, A. (2022). Pengaruh Persepsi Kegunaan dan Persepsi Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Online Shop Tokopedia. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(03), 941-945.
- Hasmadi, I., Zulkarnaen, Z., & Arbansyah, A. (2023). Pengembangan Sistem Antrian Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DisDukCapil) Samarinda. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(4), 72-81.
- Lubis, L. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Adopsi Teknologi Internet Di Lingkungan Aparat Pemerintah Kabupaten Sumbawa Besar. *Jurnal Ulul Albab*, 23(2), 117-122.
- Munthe, A. P. (2015). Pentingnya evaluasi program di institusi pendidikan: sebuah pengantar, pengertian, tujuan dan manfaat. *Scholaria: Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 5(2), 1-14.
- Putri, N. S., Gunawan, J., & Wibawa, B. M. (2021). Identifikasi Faktor yang Mempengaruhi Niat Keberlanjutan Penggunaan Layanan Online Food Delivery di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 10(1), 89-94.
- Ramadhani, W. (2017). Penegakan hukum dalam menanggulangi pungutan liar terhadap pelayanan publik. *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, 12(2), 263-276.
- Rohman, A., Hanafi, Y., & Hardianto, W. T. (2019). Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Reformasi*, 9(2), 153-160.
- Samara, A., & Susanti, M. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompot Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1(2), 249-260.
- Sukriyadi, S., & Pradesan, I. (2016). Analisis dan Perancangan SIG Berbasis Aplikasi Bergerak Sebagai Alternatif Media Promosi UMKM Se-kota Palembang. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 2(2), 161-169.
- Tanaamah, A. R., Wijaya, A. F., & Maylinda, S. A. (2021). Tata Kelola Teknologi Informasi Pada Sektor Publik: Penyelarasan Teknologi Informasi Dengan Visi Kepemimpinan. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, 8(6), 1-12.
- Tulangow, D. J., Pih, N. R., & Monintja, D. K. (2020). Pemanfaatan Aplikasi Sistem Operasi Berbasis Elektronik Terpadu Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Utara. *Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 9(3).
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73-85.