



Analisis Kinerja Sistem Informasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Menggunakan Metode *Key Performance Indicator* (KPI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda

Azril Julian^{1*}, Azahari², Kusno Harianto³

¹⁻³Program Studi Sistem Informasi, STMIK Widya Cipta Dharma, Indonesia

Email: azriljulian4@gmail.com^{1*}, azahari@wicida.ac.id², kusno@wicida.ac.id³

*Penulis Korespondensi: azriljulian4@gmail.com

Abstract. Digital transformation in public services encourages the implementation of the Digital Population Identity (IKD) application as an innovation in population data management. This study aims to analyze the performance of the IKD information system at the Department of Population and Civil Registration of Samarinda City using the Key Performance Indicator (KPI) method. The research uses a descriptive quantitative approach with data collected through questionnaires distributed to 103 respondents. The analyzed variables include ease of use, system reliability, information quality, security, and user satisfaction measured using a Likert scale of 1–5. The results show an overall KPI score of 3.96, categorized as good. User satisfaction obtained the highest score of 4.03, while system reliability had the lowest score of 3.89. These findings indicate that the IKD application performs well but requires improvements in technical system aspects. The study concludes that KPI is an effective method for evaluating information system performance and can serve as a basis for improving digital public services.

Keywords: IKD; Information System; KPI; Performance Evaluation; Public Service.

Abstrak. Transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai inovasi dalam pengelolaan data kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja sistem informasi IKD pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda menggunakan metode *Key Performance Indicator* (KPI). Metode yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui kuesioner kepada 103 responden pengguna aplikasi IKD. Variabel yang dianalisis meliputi kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kualitas informasi, keamanan, dan kepuasan pengguna dengan skala Likert 1–5. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata KPI sebesar 3,96 yang termasuk dalam kategori baik. Variabel kepuasan pengguna memiliki nilai tertinggi sebesar 4,03, sedangkan keandalan sistem memiliki nilai terendah sebesar 3,89. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi IKD telah berjalan dengan baik namun masih memerlukan peningkatan pada aspek teknis sistem. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa penerapan KPI efektif dalam mengukur kinerja sistem informasi dan dapat menjadi dasar evaluasi untuk peningkatan kualitas layanan publik berbasis digital.

Kata Kunci: Evaluasi Kinerja; IKD; KPI; Pelayanan Publik; Sistem Informasi.

1. LATAR BELAKANG

Analisis adalah kata yang sering terdengar pada suatu evaluasi kegiatan. Analisis sering dilakukan untuk memperoleh kesimpulan mengenai pelaksanaan kegiatan tersebut. Menurut kamus besar bahasa Indonesia, yang dimaksud dengan analisis adalah penyelidikan dan penguraian terhadap suatu masalah untuk mengetahui keadaan yang sebenar-benarnya dan proses pemecahan masalah yang dimulai dengan dugaan dan kebenarannya (Magdalena et al., 2020).

Kinerja adalah suatu proses atau kegiatan yang dilakukan oleh perorangan atau kelompok dalam sebuah perusahaan untuk mengevaluasi dan mengomunikasikan bagaimana karyawan melakukan pekerjaan dengan cara membandingkan hasil pekerjaannya dengan

seperangkat standar yang telah dibuat dalam suatu periode tertentu yang digunakan sebagai dasar pertimbangan suatu kegiatan (Putri et al., 2025).

Sistem Informasi adalah suatu sistem dalam suatu perusahaan atau organisasi yang menyatukan kebutuhan pemrosesan transaksi sehari-hari, mendukung kegiatan operasi, bersifat manajerial, strategis organisasi, dan menyediakan pelaporan yang diperlukan kepada pihak eksternal (Arief dan Sugiarti, 2022).

Identitas Kependudukan Digital adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan (Ma'rifat et al., 2024).

Key Performance Indicator atau indikator kinerja utama adalah seperangkat indikator kunci yang dapat diukur dan memberikan informasi tentang sejauh mana organisasi telah berhasil mencapai sasaran strategis yang diberikan (Aditya et al., 2024)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda menjadi salah satu instansi pemerintahan yang berupaya meningkatkan inovasi pelayanan melalui penerapan *e-government*. Tercatat sejak tahun 2018 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda telah menerapkan program Go-Digital yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan (Hariyana et al., 2022).

Transformasi Digital dalam sektor pemerintahan menjadi langkah strategiis untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik (Alfaridzah et al., 2025). Salah satu implementasi nyata adalah penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang bertujuan untuk mempermudah akses data kependudukan secara cepat dan akurat (Hasyim & Ilham, 2025). IKD merupakan bagian dari *e-government* yang mendukung integrasi data secara transparansi layanan publik (Marayasa et al., 2023).

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong instansi pemerintah untuk mengadopsi sistem berbasis digital guna meningkatkan kualitas layanan (Nelwan et al., 2025). Namun, Implementasi Sistem informasi tidak terlepas dari berbagai tantangan seperti keandalan sistem, keamanan data, serta tingkat penerimaan pengguna (Sagala dan Firdaus, 2024). Oleh karna itu diperlukan evaluasi kinerja sistem untuk memastikan implementasi IKD (Novita et al., 2021).

Salah satu metode yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja sistem informasi adalah *Key Performance Indicator* (KPI) (Nugroho et al., 2025). KPI mampu memberikan indikator terukur terhadap keberhasilan sistem berdasarkan parameter tertentu (Heryanti et al.,

2024). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa (KPI) efektif dalam mengevaluasi sistem informasi disektor publik (Marayasa et al., 2023).

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas evaluasi sistem informasi menggunakan beberapa metode seperti TAM, UTAUT, dan SERVQUAL (Fioretto et al., 2024; Hassan et al., 2016; Unterkalmsteiner et al., 2012). Namun, masih terbatas penelitian yang secara khusus menggunakan KPI dalam konteks IKD (KemenPANRB, 2022). Selain itu, penelitian yang fokus pada instansi DISDUKCAPIL kota Samarinda juga masih jarang dilakukan (Dukcapil, 2022).

Gap penelitian ini terletak pada kurangnya kajian empiris mengenai kinerja aplikasi IKD menggunakan pendekatan KPI ditingkat daerah (Mardiana et al., 2015; OECD, 2018; Sukare & Abdullahi, 2025). Penelitian ini memiliki kebaruan pada penerapan metode *Key Performance Indicator* (KPI) dalam menganalisis kinerja sistem informasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada tingkat pemerintah daerah, khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM), UTAUT, atau SERVQUAL yang berfokus pada persepsi pengguna, penelitian ini menekankan pada pengukuran kinerja sistem secara kuantitatif dan terstruktur melalui indikator KPI. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi empiris dalam konteks implementasi IKD yang masih relatif baru di Indonesia, sehingga diharapkan dapat menjadi acuan dalam evaluasi dan pengembangan sistem pelayanan publik berbasis digital di tingkat daerah.

2. METODE PENELITIAN

Untuk menggambarkan dan menganalisis kinerja sistem informasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) berdasarkan persepsi pengguna, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena pendekatan ini dapat memberikan gambaran empiris tentang kondisi aktual sistem melalui pengukuran indikator yang terstruktur.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat pengguna aplikasi IKD di Kota Samarinda. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, yaitu responden yang telah menggunakan aplikasi IKD. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 103 responden, yang dinilai telah memenuhi kriteria representatif untuk penelitian kuantitatif deskriptif.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui metode kuesioner yang dibagikan kepada responden baik secara langsung maupun melalui internet. Indikator variabel yang telah ditetapkan menjadi dasar pengembangan instrumen penelitian. Setiap pernyataan dalam survei dinilai menggunakan skala Likert dari 1 hingga 5 dan dimasukkan ke dalam kategori berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan variabel berikut: (a) Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*): Mengukur sejauh mana aplikasi IKD mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna; (b) Keandalan Sistem (*System Reliability*): Mengukur stabilitas sistem, kecepatan akses, serta minimnya kesalahan atau gangguan sistem; (c) Kualitas Informasi (*Information Quality*): Mengukur akurasi, relevansi, dan kelengkapan informasi yang disajikan dalam aplikasi; (d) Keamanan (*Security*): Mengukur tingkat perlindungan data pengguna serta kepercayaan terhadap sistem; dan (e) Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*): Mengukur tingkat kepuasan pengguna secara keseluruhan terhadap aplikasi IKD.

Teknik Analisis Data

Untuk melakukan analisis data, metode Key Performance Indicators (KPI) digunakan. KPI menghitung tingkat kinerja sistem berdasarkan nilai rata-rata masing-masing variabel. Rumus KPI yang digunakan adalah:

$$KPI = \frac{\sum \text{Skor Aktual}}{\sum \text{Skor Maksimum}} \times 5 \quad \dots (1)$$

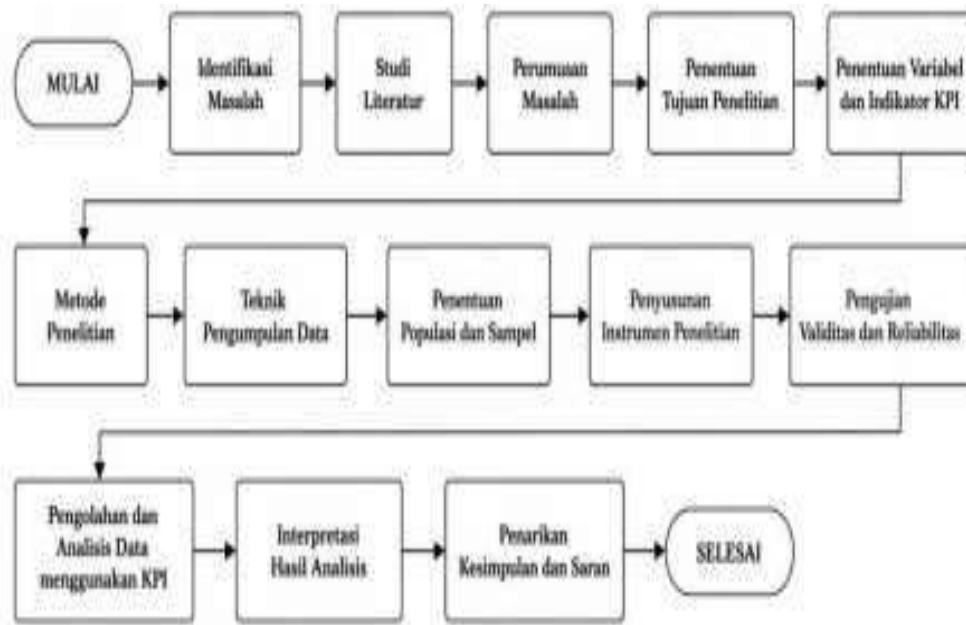
Hasil KPI kemudian dikategorikan sebagai berikut:

1,00 – 2,00 : Kurang

2,01 – 3,00 : Cukup

3,01 – 4,00 : Baik

4,01 – 5,00 : Sangat Baik



Gambar 1. Alur Penelitian.

Identifikasi Masalah

Ini adalah langkah awal dalam penelitian yang bertujuan untuk menemukan dan memahami masalah di lapangan. Fokus penelitian ini adalah bagaimana aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) diterapkan dalam layanan publik. Meskipun IKD telah diterapkan sebagai bagian dari transformasi digital, masih terdapat berbagai kendala seperti keandalan sistem yang belum optimal, potensi gangguan teknis, keamanan data, serta belum adanya pengukuran kinerja yang terstruktur. Oleh karena itu, diperlukan suatu metode untuk mengevaluasi kinerja sistem secara objektif.

Studi Literatur

Pada tahap ini, peneliti mengkaji berbagai teori, konsep, dan temuan penelitian yang berkaitan dengan subjek penelitian. Studi literatur mencakup pembahasan mengenai sistem informasi, *e-government*, aplikasi IKD, serta metode *Key Performance Indicator* (KPI) sebagai alat ukur kinerja. Selain itu, peneliti juga membandingkan dengan metode evaluasi lain seperti TAM, UTAUT, dan SERVQUAL. Tujuan dari tahap ini adalah untuk memperoleh landasan teoritis yang kuat serta menemukan celah penelitian (*research gap*) yang menjadi dasar dilakukannya penelitian ini.

Perumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut: Berdasarkan temuan identifikasi masalah dan analisis literatur, peneliti merumuskan masalah penelitian secara spesifik dan terarah. kinerja sistem informasi aplikasi IKD di Kantor Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Samarinda jika dianalisis menggunakan metode KPI. Perumusan masalah ini menjadi fokus utama yang akan dijawab melalui proses penelitian.

Penentuan Tujuan Penelitian

Tahap ini bertujuan untuk menetapkan arah dan hasil yang ingin dicapai dalam penelitian. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur dan menganalisis kinerja sistem informasi IKD berdasarkan indikator KPI, serta mengetahui tingkat keberhasilan implementasi sistem tersebut dalam mendukung pelayanan publik. Dengan adanya tujuan yang jelas, penelitian dapat dilakukan secara terarah dan sistematis.

Penentuan Variabel dan Indikator KPI

Pada tahap ini, peneliti menentukan variabel penelitian yang akan digunakan sebagai indikator pengukuran kinerja. Variabel yang digunakan meliputi kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kualitas informasi, keamanan, dan kepuasan pengguna. Masing-masing variabel dibagi menjadi sejumlah indikator yang dapat diukur dengan instrumen penelitian. Penentuan variabel ini sangat penting untuk menjamin bahwa aspek-aspek yang dinilai relevan dengan tujuan penelitian.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan karena data yang diperoleh berupa angka yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik. Sementara itu, metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi kinerja sistem informasi IKD berdasarkan data yang dikumpulkan tanpa mengubah variabel. Teknik ini sesuai untuk memberikan gambaran objektif mengenai kondisi aktual sistem.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan untuk penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung penggunaan aplikasi IKD, wawancara untuk memperoleh informasi dari pihak terkait, kuesioner untuk mengumpulkan data persepsi pengguna, dan dokumentasi untuk melengkapi data pendukung. Penggunaan berbagai teknik ini bertujuan untuk meningkatkan keakuratan dan kelengkapan data.

Penentuan Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini, seluruh pengguna aplikasi IKD. Namun karena waktu dan sumber daya yang terbatas, peneliti menggunakan sampel sebanyak 103 responden yang dianggap mewakili populasi. Teknik pengambilan sampel disesuaikan dengan kondisi penelitian, misalnya menggunakan *purposive sampling*. Penentuan sampel ini penting untuk memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan dapat menggambarkan kondisi populasi secara

representatif.

Penyusunan Instrumen Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang disusun berdasarkan skala Likert 1–5. variabel dan indikator KPI. Setiap pertanyaan dirancang untuk mengukur persepsi responden terhadap kinerja sistem IKD. Penyusunan instrumen dilakukan secara sistematis agar Sebelum digunakan, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen tersebut valid dan dapat diandalkan.

Pengujian Validitas dan Reliabilitas

Instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan. dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen tersebut valid dan dapat diandalkan. bahwa setiap item pertanyaan benar-benar mengukur variabel yang dimaksud, sedangkan uji reliabilitas bertujuan untuk memastikan konsistensi hasil pengukuran. Pengujian ini biasanya dilakukan مادتساب alat bantu statistik seperti SPSS. Tahap ini penting untuk menjamin kualitas data penelitian.

Pengolahan dan Analisis Data Menggunakan KPI

Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dengan menghitung skor masing-masing variabel. Selanjutnya, nilai KPI dihitung dengan membandingkan skor aktual dengan skor maksimum yang mungkin diperoleh. Hasil perhitungan ini menghasilkan nilai rata-rata untuk setiap variabel dan nilai keseluruhan KPI. Analisis ini digunakan untuk mengetahui tingkat kinerja sistem secara kuantitatif.

Interpretasi Hasil Analisis

Pada tahap ini, peneliti menafsirkan hasil perhitungan KPI dengan mengategorikan nilai yang diperoleh ke dalam kategori tertentu, seperti baik, cukup, atau kurang. Selain itu, dilakukan analisis terhadap variabel yang memiliki nilai tertinggi dan terendah untuk mengetahui kelebihan dan kelemahan sistem. Interpretasi ini membantu dalam memahami kondisi nyata dari sistem yang diteliti.

Penarikan Kesimpulan dan Saran

Tahap terakhir adalah menyusun kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan. Kesimpulan menjawab rumusan masalah dan menunjukkan tingkat kinerja sistem IKD. Selain itu, peneliti juga memberikan saran yang bersifat konstruktif, seperti peningkatan keandalan sistem, evaluasi berkala menggunakan KPI, dan pengembangan fitur aplikasi. Saran ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait dalam meningkatkan kualitas layanan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Karakteristik Responden

Responden penelitian berjumlah 103 orang yang adalah pengguna aktif aplikasi IKD di Kota Samarinda. Berdasarkan hasil pengolahan data, responden memiliki latar belakang yang beragam usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan pekerjaan. Mayoritas responden berada pada rentang usia produktif, yang menunjukkan bahwa pengguna aplikasi IKD didominasi oleh kelompok masyarakat yang memiliki tingkat literasi digital yang cukup baik. Hal ini menjadi faktor pendukung dalam penerimaan teknologi berbasis digital.

Analisis Kinerja Berdasarkan KPI

Tabel 1. Hasil Perhitungan KPI.

Variable	Nilai Rata-Rata	Kategori
Kemudahan Penggunaan	3,94	Baik
Keandalan Sistem	3,89	Baik
Kualitas Informasi	3,99	Baik
Keamanan	3,97	Baik
Kepuasan Pengguna	4,03	Baik
KPI Keseluruhan	3,96	Baik

PEMBAHASAN

Kemudahan Penggunaan

Nilai sebesar 3,94 menunjukkan bahwa penggunaan IKD tergolong mudah dimanfaatkan masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa antarmuka sistem cukup *user-friendly* serta tidak memerlukan keahlian teknis yang tinggi. Kemudahan penggunaan menjadi faktor penting dalam meningkatkan adopsi teknologi, khususnya pada layanan publik berbasis digital.

Keandalan Sistem

Nilai 3,89 merupakan nilai terendah dibandingkan variabel lainnya, meskipun tetap berada dalam kelas yang baik, yang menunjukkan bahwa masih terdapat kendala teknis seperti gangguan sistem, waktu akses yang lambat, atau *error* pada aplikasi. Keandalan sistem menjadi aspek krusial karena berpengaruh langsung terhadap pengalaman pengguna.

Kualitas Informasi

Nilai sebesar 3,99 menunjukkan bahwa informasi yang disajikan dalam aplikasi IKD dinilai akurat, relevan, dan mudah dipahami. Kualitas informasi yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap sistem serta mendukung efektivitas layanan administrasi kependudukan.

Keamanan

Nilai 3,97 menunjukkan bahwa pengguna merasa cukup aman dalam menggunakan aplikasi IKD. Hal ini penting mengingat data kependudukan merupakan data sensitif yang memerlukan perlindungan tinggi. Sistem keamanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna.

Kepuasan Pengguna

Nilai tertinggi diperoleh pada variabel ini, yaitu 4,03, yang membuktikan bahwa secara keseluruhan pelanggan senang dengan layanan yang diberikan aplikasi IKD. Kepuasan pengguna merupakan indikator keberhasilan implementasi sistem informasi.

Analisis KPI Keseluruhan

Nilai KPI keseluruhan sebesar 3,96 berada pada kategori baik, yang menunjukkan bahwa kinerja aplikasi IKD di Disdukcapil Kota Samarinda telah berjalan dengan optimal. Hal ini mencerminkan bahwa sistem mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam hal kemudahan, informasi, keamanan, dan kepuasan.

Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

Hasil studi ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang berpendapat bahwa kemudahan penggunaan dan Kualitas informasi memengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Selain itu, aspek keamanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah.

Namun, temuan terkait keandalan sistem yang masih memiliki nilai terendah menunjukkan adanya kesenjangan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya stabilitas sistem sebagai faktor utama keberhasilan implementasi *e-government*.

Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini memiliki konsekuensi yang signifikan bagi lembaga pemerintah, terutama. Disdukcapil Kota Samarinda, dalam meningkatkan kualitas layanan digital. Evaluasi menggunakan KPI dapat dijadikan sebagai alat *monitoring* kinerja secara berkala. Selain itu, hasil ini juga dapat berfungsi sebagai dasar untuk keputusan strategis untuk pengembangan sistem di masa depan.

Dari sisi akademik, penelitian ini memperkuat penggunaan metode KPI sebagai alat evaluasi kinerja sistem informasi di sektor publik, khususnya dalam hubungannya dengan penerapan Identitas Kependudukan Digital.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja sistem informasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Di bawah tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda berada dalam kategori baik dengan nilai KPI sebesar 3,96. Hasil ini mengindikasikan bahwa sistem telah mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan secara digital. Tingginya nilai pada variabel kepuasan pengguna menunjukkan bahwa masyarakat merasa terbantu dengan kehadiran aplikasi IKD, baik dari segi kemudahan akses, kejelasan informasi, maupun efisiensi waktu dalam memperoleh layanan. Selain itu, nilai yang tinggi pada aspek kualitas informasi dan keamanan menunjukkan bahwa sistem tidak hanya menyediakan informasi yang akurat dan relevan, tetapi juga mampu menjaga kepercayaan pengguna terhadap perlindungan data pribadi. Namun demikian, variabel keandalan sistem masih memiliki nilai yang sedikit lebih rendah dari pada variabel meskipun tetap dimasukkan ke dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan adanya kendala teknis yang masih dirasakan pengguna, seperti stabilitas sistem, kecepatan akses, atau potensi *error* dalam penggunaan aplikasi. Kondisi ini menjadi perhatian penting karena keandalan sistem merupakan faktor utama dalam menjaga keberlanjutan penggunaan sistem informasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan melalui penguatan infrastruktur teknologi, pemeliharaan sistem secara berkala, serta optimalisasi performa aplikasi agar dapat memberikan pengalaman pengguna yang lebih optimal dan konsisten di masa mendatang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda yang telah memberikan izin, data, serta informasi yang diperlukan selama proses penelitian berlangsung. Terima kasih juga kepada dosen pembimbing dan seluruh civitas akademika Program Studi Sistem Informasi STMIK Widya Cipta Dharma atas arahan, masukan, dan dukungan akademik yang sangat berharga. Tidak lupa, terima kasih kepada seluruh responden pengguna aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam pengisian kuesioner. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan sistem informasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital di Indonesia.

DAFTAR REFERENSI

- Aditya, M., Sundari, S., & Pakpahan, M. (2024). Pengaruh key performance index terhadap motivasi dan kinerja karyawan. *MASMAN Master Manajemen*, 2(1), 147–155. <https://doi.org/10.59603/masman.v2i1.317>
- Alfaridzah, A. L., Firlana, H., & Astuti, R. K. (2025). Implementasi dan dampak sistem manajemen SDM berbasis e-government di Indonesia. *JKP: Jurnal Government and Social Politics*, 11(1), 145–156.
- Arief, S. F., & Sugiarti, Y. (2022). Literature review: Analisis metode perancangan sistem informasi akademik berbasis web. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, 8(2), 87–93. <https://doi.org/10.35329/jiik.v8i2.229>
- Fioretto, S., Masciari, E., & Napolitano, E. V. (2024). *A brief discussion on KPI development in public administration*. arXiv. <http://arxiv.org/abs/2412.09142>
- Hariyana, L., Alaydrus, A., & Surya, I. (2022). Efektivitas penerapan pelayanan publik berbasis online di masa pandemi Covid-19 pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(2), 50–59. <https://doi.org/10.30872/jip.v10i2.980>
- Hassan, B. A., Ahmed, A. M., Saeed, S. A., & Saeed, A. A. (2016). Evaluating e-government services in Kurdistan Institution for Strategic Studies and Scientific Research using the EGOVSAT model. *Kurdistan Journal of Applied Research*, 1(2), 1–7. <https://doi.org/10.24017/science.2016.1.2.2>
- Hasyim, M. A., & Ilham, R. (2025). Implementasi e-government untuk transparansi laporan keuangan di Kecamatan Metro Pusat Kota Metro. *Jurnal Penelitian Inovasi*, 5(2), 2321–2328. <https://doi.org/10.54082/jupin.1495>
- Heryati, A., Zaliman, I., Terttiaavini, T., Mulyati, M., Romli, H., & Martadinata, A. T. (2024). Evaluation of e-government performance using the electronic public service index as a benchmarking standard for public services. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 4(1), 51–56.
- Identitas, I., Digital, K., Di, I. K. D., & Tanjung, K. (2024). *Implementasi identitas kependudukan digital (IKD) di Kecamatan Tanjung*, 8.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2022). *Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 18 Tahun 2022 tentang Keterpaduan Layanan Digital Nasional melalui Penerapan Arsitektur SPBE dan Peta Rencana SPBE*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Ma'rifat, R. A., & Suraharta, I. M. (2024). Implementasi aktivasi identitas kependudukan digital (IKD) dalam mendorong digitalisasi di Kelurahan Jepara Kota Surabaya, 2, 306–312.
- Magdalena, I., Sundari, T., Nurkamilah, S., & Amalia, D. A. (2020). Analisis modul ajar. *Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 2(2), 311–326. <https://ejournal.stitpn.ac.id/index.php/nusantara>
- Marayasa, I. G. B. P., Fatchan, M., & Tedi, N. (2023). Design and development of key performance indicator information systems. *Intech Information Technology Journal UMUS*, 5(2), 98–108.

- Mardiana, S., Tjakraatmadja, J. H., & Aprianingsih, A. (2015). DeLone-McLean information system success model revisited: The separation of intention to use-use and the integration of technology acceptance models. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 5, 172–182.
- Nelwan, M., Subekti, W., & Wicaksono, B. (2025). *Balanced e-government scorecard of online public services in the Pekanbaru City Population and Civil Registration Office*.
- Novita, H. Y., Nurhadryani, Y., & Wahjuni, S. (2021). Analisis penerapan teknologi informasi dalam mendukung pengembangan local e-government. *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika*, 11(1), 1–19. <https://doi.org/10.17933/jppi.v11i1.265>
- Nugroho, M. B. I. A., Setiaji, P., & Nugraha, F. (2025). Sistem informasi kepegawaian menggunakan metode key performance indicator untuk penilaian kinerja pegawai. *Jurnal Sistem Komputer dan Informatika*, 7(1), 1–13.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2018). *Digital government review of Romania*. OECD Publishing.
- Putri, N. A., Muhtady, N. H., & Wahjono, S. I. (2025). Penilaian kinerja dan metode penilaian kinerja. *Jurnal Ekonomo, Manajemen, Bisnis dan Sosial*, 5, 149–153. <https://embiss.com/index.php/embiss/article/view/367>
- Sagala, A., & Firdaus, R. (2024). Peran sistem informasi manajemen dalam mewujudkan e-government. *Bridge: Jurnal Publik Sistem Informasi dan Telekomunikasi*, 2(3), 8–16. <https://doi.org/10.62951/bridge.v2i3.93>
- Sukare, B. M., & Abdullahi, A. (2025). Digital governance and public service delivery in Nigeria: Opportunities, challenges, and the way forward. *Journal of African Innovation and Advanced Studies*, 9(2), 17–21. <https://doi.org/10.70382/ajaias.v9i2.039>
- Unterkalmsteiner, M., Gorschek, T., Islam, A. K. M. M., Cheng, C. K., Permadi, R. B., & Feldt, R. (2012). Evaluation and measurement of software process improvement: A systematic literature review. *IEEE Transactions on Software Engineering*, 38(2), 398–424. <https://doi.org/10.1109/TSE.2011.26>