



UNIVERSITAS NASIONAL

**KEPERCAYAAN PUBLIK DALAM PENERAPAN APLIKASI
IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI
KECAMATAN CIKARANG PUSAT**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi
Publik (S.AP)

NABILA MASYA AURELIA

203515416029

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

2025



UNIVERSITAS NASIONAL

**PUBLIC TRUST IN THE IMPLEMENTATION OF THE
DIGITAL POPULATION IDENTITY (IKD) APPLICATION IN
CIKARANG PUSAT DISTRICT**

SKRIPSI

Submitted as partial requirements for obtaining the Bachelor's Degree in Public
Administration

NABILA MASYA AURELIA

203515416029

**PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES**

2025

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti adanya penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.





UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : NABILA MASYA AURELIA

NPM : 203515416029

Program Studi : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Judul Skripsi : Kepercayaan Publik Dalam Penerapan Aplikasi
Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di
Kecamatan Cikarang Pusat

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 23 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si

Ketua Prodi Administrasi Publik

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : NABILA MASYA AURELIA

NPM : 203515416029

Program Studi : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Judul Skripsi : Kepercayaan Publik Dalam Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kecamatan Cikarang Pusat

Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, 08 September 2025

Dosen Pembimbing

Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : NABILA MASYA AURELIA

NPM : 203515416029

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kepercayaan Publik Dalam Penerapan Aplikasi
Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di
Kecamatan Cikarang Pusat

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Ketua Sidang /
Penguji 2 : Dr. Sahrudin, SIP., M.Si.

Penguji 1 : Aberar Guridno, S.Tr.Pi., M.AP

Pembimbing : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 27 Agustus 2025

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi yang berjudul "Kepercayaan Publik Dalam Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kecamatan Cikarang Pusat" ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana/S-1 pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, saya mendapatkan banyak bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, saya ingin menyampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan kesempatan, fasilitas, serta dukungan dalam kelancaran proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
2. Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik sekaligus Dosen Pembimbing, yang penuh dengan kesabaran, perhatian, serta ketulusan hati telah memberikan bimbingan, arahan, masukan, dan motivasi kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Peran Bapak tidak hanya sebagai pembimbing akademik, tetapi juga sebagai pemimpin program studi yang senantiasa memberikan dorongan dan teladan bagi mahasiswa.
3. Seluruh dosen di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, khususnya Program Studi Administrasi Publik, yang telah memberikan ilmu, wawasan, serta pengalaman berharga selama masa perkuliahan. Segala dedikasi dan pengabdian Bapak/Ibu dosen menjadi bekal yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini maupun menghadapi masa depan.
4. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Ahmad Zainudin dan Ibunda Suryani, atas segala doa, kasih sayang, pengorbanan, serta dukungan moral maupun material yang tidak pernah putus diberikan kepada penulis. Semangat,

ketulusan, dan doa restu Ayah dan Ibu menjadi kekuatan terbesar dalam setiap langkah penulis.

5. Teman-teman seperjuangan di Program Studi Administrasi Publik yang selalu memberikan dukungan, kebersamaan, dan motivasi selama menempuh perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan, canda tawa, serta semangat yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis.
6. Sahabat-sahabat dekat penulis yang selalu setia mendengarkan, memberi semangat, serta membantu di saat suka maupun duka. Kehadiran kalian adalah penyemangat besar bagi penulis.
7. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri, Nabila Masya Aurelia, terimakasih karena telah bertahan sejauh ini. Terimakasih karena tidak menyerah ketika jalan di depan terasa gelap, ketika keraguan datang silih berganti, dan ketika langkah terasa berat untuk diteruskan. Terimakasih karena tetap memilih untuk melanjutkan, walau seringkali tidak tahu pasti kemana arah ini akan membawa. Terimakasih karena telah menjadi teman paling setia bagi diri sendiri, hadir dalam suni, dalam lelah, dalam diam yang penuh tanya.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, saya sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa depan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ini.

Jakarta, September 2025

Penulis

Nabila Masya Aurelia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Cikarang Pusat sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan publik. Kehadiran IKD merupakan langkah pemerintah dalam mewujudkan modernisasi administrasi kependudukan serta mendukung pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi lapangan, dan dokumentasi. Analisis data didasarkan pada teori kepercayaan publik yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto dengan lima dimensi utama, yaitu komitmen yang kredibel, baik hati, kejujuran, kompetensi, dan keadilan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum masyarakat menaruh kepercayaan pada penerapan IKD karena dianggap mempermudah proses pelayanan administrasi, mengurangi kerumitan birokrasi, serta mencerminkan komitmen pemerintah dalam meningkatkan efisiensi layanan. Kendati demikian, masih terdapat hambatan seperti keterbatasan akses teknologi, rendahnya literasi digital, dan kurangnya pemahaman dari kelompok tertentu, khususnya masyarakat lanjut usia. Kondisi ini berpotensi menimbulkan kesenjangan dalam pemanfaatan layanan digital. Oleh sebab itu, penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan sosialisasi, pelatihan, pendampingan, serta dukungan teknis yang berkelanjutan agar penerapan IKD dapat berjalan lebih inklusif, merata, dan mampu memperkuat kepercayaan publik terhadap pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Kata Kunci: Kepercayaan Publik, Identitas Kependudukan Digital, Pelayanan Publik Digital, Kecamatan Cikarang Pusat, Transformasi Digital

ABSTRACT

This study aims to examine the level of public trust in the implementation of the Digital Population Identity (IKD) application in Cikarang Pusat District as part of the digital transformation of public services. The presence of IKD represents the government's effort to modernize population administration while supporting the implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE). This research employed a qualitative method with a descriptive approach, using in-depth interviews, field observations, and documentation as data collection techniques. Data analysis was based on Agus Dwiyanto's theory of public trust, which consists of five main dimensions: credible commitment, benevolence, honesty, competence, and fairness. The findings indicate that, in general, the public places trust in the implementation of IKD because it is perceived to simplify administrative processes, reduce bureaucratic complexity, and reflect the government's commitment to improving service efficiency. Nevertheless, several obstacles remain, such as limited access to technology, low digital literacy, and a lack of understanding among certain groups, particularly the elderly. These challenges have the potential to create disparities in the utilization of digital services. Therefore, this study recommends the need for enhanced outreach, training, assistance, and continuous technical support so that the implementation of IKD can be more inclusive, equitable, and capable of strengthening public trust in digital-based population administration services.

Keywords: Public Trust, Digital Population Identity, Digital Public Services, Cikarang Pusat District, Digital Transformation



DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan.....	7
1.4 Manfaat.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kerangka Teori	17
2.2.1 Kepercayaan Publik	17
2.2.1.1 Definisi Kepercayaan Publik.....	17
2.2.1.2 Dimensi Kepercayaan Publik.....	21
2.2.2 Identitas Kependudukan Digital.....	32

2.3	Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		38
3.1	Pendekatan Penelitian	38
3.2	Informan Penelitian	39
3.3	Teknik Pengumpulan Data	39
3.4	Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	41
3.4.1	Triangulasi Data.....	41
3.4.2	Analisis Data.....	43
3.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		46
4.1	Hasil Penelitian.....	46
4.1.1	Gambaran Umum Pemerintah Kecamatan Cikarang Pusat.....	46
4.1.2	Visi dan Misi Kecamatan Cikarang Pusat.....	47
4.1.3	Struktur Organisasi Kecamatan Cikarang Pusat	48
4.1.4	Komitmen yang kredibel.....	50
4.1.5	Baik Hati.....	55
4.1.6	Kejujuran.....	61
4.1.7	Kompetensi.....	67
4.1.8	Keadilan.....	72
4.2	Pembahasan.....	78
BAB V PENUTUP.....		86
5.1	Kesimpulan.....	86
5.2	Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....		88
LAMPIRAN.....		90

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbedaan KTP Elektronik dan KTP Digital	4
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	40
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian.....	45
Tabel 4. 1 Hasil Observasi Penelitian	84



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Aplikasi Identitas Kependudukan Digital	3
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	32
Gambar 3. 1 Triangulasi Sumber	43
Gambar 3. 2 Teknik Analisis	45
Gambar 4. 1 Kantor Kecamatan Cikarang Pusat	46
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kecamatan Cikarang Pusat	48

