

ABSTRAK

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan inovasi dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mendigitalisasi KTP dan layanan administrasi kependudukan. Hanya saja, permasalahan IKD masih ditemukan pada pengalaman masyarakat sebagai pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat maturitas aplikasi IKD serta menganalisis opini publik terhadapnya. Evaluasi dilakukan dengan kerangka *E-government Maturity Model* (EMM) oleh Layne & Lee (2001) dan analisis opini publik berbasis ulasan di Google Play Store menggunakan teknik *sentiment analysis*, *Latent Dirichlet Allocation* (LDA), serta analisis isi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi IKD mulai memasuki tahap *Horizontal Integration* dalam EMM. Akan tetapi, integrasi horizontal belum sepenuhnya terpenuhi. Opini publik menunjukkan pengalaman yang beragam, mulai dari sentimen negatif didominasi keluhan terkait permasalahan aksesibilitas login, verifikasi *barcode* saat registrasi, efektivitas IKD dalam menggantikan dokumen fisik, kritik terhadap anggaran dan kualitas IKD, hingga keterbatasan fitur dan fungsionalitas aplikasi. Sebaliknya, sentimen positif menyoroti kemudahan akses, kemudahan registrasi, kebermanfaatan, dan dukungan terhadap IKD. Temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara maturitas aplikasi dan ekspektasi pengguna. Hasil penelitian ini ditujukan untuk membantu memperjelas posisi pengembangan aplikasi IKD saat ini sekaligus menjadi dasar pertimbangan dalam merancang strategi perbaikan. Dengan memahami celah antara sistem dan pengalaman pengguna, penelitian ini memberi arah pengembangan IKD agar lebih matang dan sesuai harapan masyarakat. Berdasarkan hasil tersebut, penelitian ini menyimpulkan pentingnya pengembangan aplikasi *e-government* yang berpusat pada pengguna (*citizen-centric*) dan merekomendasikan penguatan tata kelola digital sebagai dasar guna meningkatkan keberlanjutan implementasi IKD di Indonesia.

Kata kunci: Identitas Kependudukan Digital (IKD), *E-Government Maturity Model*, opini publik, analisis sentimen, *e-government*.