



Analisis Transformasi Digital Pelayanan Publik Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam Implementasi *Digital Governance* di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan

Analysis of Digital Transformation of Public Services Digital Population Identity (IKD) in the Implementation of Digital Governance at the South Jakarta Population and Civil Registration Sub-Department

Alifah Jasmine Kallista Remanu¹, Bella Ola Shakira², Najwa Adhwa Ramadhani³, Zahra Hanifah Salma⁴, Muhammad Prakoso Aji⁵

^{1, 2, 3, 4, 5} Program Studi Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta

***Corresponding Author: E-mail: 2310413061@mahasiswa.upnvi.ac.id**

Artikel Penelitian

ABSTRAK

Article History:

Received: 25 Mar, 2026

Revised: 15 Apr, 2026

Accepted: 17 May, 2026

Kata Kunci:

*Digital Governance
Identitas Kependudukan
Digital
Suku Dinas
Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Jakarta
Selatan*

Keywords:

*Digital Governance
Digital Population
Identity
South Jakarta
Population and Civil
Registration Sub-
Department*

DOI:

10.56338/jks.v9i5.10899

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transformasi digital yang terjadi dalam segi pelayanan publik melalui implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan. Dalam penelitian ini, fokus utama ditujukan pada evaluasi proses transisi dalam pelayanan yang dapat memberikan dampak kepada masyarakat dalam kerangka *digital government*. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *Implementing Public Policy* oleh George C. Edwards III karena relevan dalam menjawab pertanyaan terkait implementasi transformasi IKD dari konvensional menjadi digital dengan aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yakni pendekatan kualitatif dengan desain penelitian studi kasus. Dalam hal ini, pengumpulan data dilakukan melalui dua cara, yakni dengan melakukan wawancara secara mendalam oleh Kepala Seksi Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Subbagian Tata Usaha Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan serta dengan studi literatur dari buku, jurnal, *e-book*, laporan, dan literatur relevan lainnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi IKD di Jakarta Selatan telah melampaui target nasional dengan capaian sekitar 33%. Keberhasilan ini juga didukung oleh strategi sosialisasi dan edukasi masyarakat yang diterapkan Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan dengan integrasi layanan secara langsung. Meski demikian, terdapat tantangan yang dihadapi seperti jaringan internet tidak memadai, rendahnya literasi digital, dan maraknya modus berbasis WhatsApp yang menjadi hambatan utama. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam penguatan edukasi keamanan data yang memerlukan kolaborasi untuk memastikan transformasi digital yang aman dan inklusif.

ABSTRACT

This study aims to analyze the digital transformation occurring in public services through the implementation of the Identitas Kependudukan Digital (IKD) at the South Jakarta Sub-Department of Population and Civil Registration. In this study, the primary focus is on evaluating the transition process in services that can impact the public within the framework of digital government. The theory used in this study is George C. Edwards III's Implementing Public Policy, as it is relevant to addressing questions regarding the implementation of the transformation of the IKD from conventional to digital, focusing on aspects of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The approach used in this study is a qualitative approach with a case study research design. In this context, data collection was conducted through two methods: in-depth interviews with the Head of the Population Registration Services Section and the Head of the Administrative Affairs Subdivision of the South Jakarta Sub-Department of Population and Civil Registration, as well as a literature review of books, journals, e-books, reports, and other relevant literature. The research findings indicate that the implementation of the Identitas Kependudukan Digital (IKD) in South Jakarta has exceeded the national target, achieving approximately 33%. This success is also supported by the public outreach and education strategies implemented by the South Jakarta Sub-Department of Population and Civil Registration, combined with direct service integration. However, there are challenges faced, such as inadequate internet connectivity, low digital literacy, and the prevalence of WhatsApp-based scams, which are the main obstacles. This research makes an important contribution to strengthening data security education, which requires collaboration to ensure a safe and inclusive digital transformation.

PENDAHULUAN

Globalisasi di era saat ini mendorong terciptanya prinsip digitalisasi dalam seluruh aspek kehidupan bermasyarakat. Globalisasi mendorong elemen masyarakat untuk dapat mampu, memahami, dan bersaing dengan baik dalam penguasaan teknologi yang maju (Tambun dkk, 2023). Prinsip ini adalah contoh riil yang nyata dari adanya interaksi dan integrasi di berbagai negara sehingga menghasilkan sebuah perubahan sosial dalam kehidupan masyarakat. Dalam penelitian Suryono (2019), prinsip ini sejalan dengan tiga pandangan perubahan sosial yang dikemukakan oleh Auguste Comte, yakni tahap primitif, metafisik transisional, juga tahap rasionalis positivis. Pada tahap positivis, dimaknai dengan kepercayaan masyarakat terhadap data yang empiris sebagai sumber pengetahuan terakhir dalam sebuah aktivitas sehingga mendorong manusia untuk menggali lebih mendalam mengenai solusi dari setiap masalah yang ada dengan dinamika perkembangan manusia yang lebih kompleks (Tambun dkk, 2023).

Di era digitalisasi, teknologi informasi dan komunikasi merupakan pendorong utama perubahan yang terjadi dalam berbagai sektor diantaranya sektor pelayanan publik. Teknologi informasi memiliki potensi dalam mengatasi tantangan yang ada dalam suatu birokrasi pemerintah (Heeks dalam Sawir, 2024). Dalam hal ini, penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas sehingga memberikan legitimasi bagi pemerintah untuk menerapkan prinsip *good governance* (Sawir, 2024). Dalam penelitian Widanti (2024), menyebutkan manajemen pembangunan, pemberdayaan, dan pelayanan yang sesuai dengan prinsip demokrasi serta pengelolaan sumber daya publik untuk menciptakan pemerintahan yang adil dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat dapat didefinisikan sebagai *good governance*. United Nation Development Programme (UNDP) dalam (Sulfiani, 2021) mengemukakan bahwa prinsip-prinsip tata kelola yang baik harus dapat mencakup partisipasi, supremasi hukum, akuntabilitas, konsensus, perlakuan yang adil, efektivitas dan efisiensi, tanggung jawab, serta visi yang strategis (Elvia dkk, 2025).

Dalam sebuah laporan World Bank pada tahun 1992 yang membahas mengenai "*Governance and Development*", *good governance* digambarkan sebagai penyediaan layanan publik yang efisien, mengandalkan sistem pengadilan, serta pemerintahan yang menerapkan akuntabilitas terhadap publik (Retnowati & Retnowati dalam Elvia dkk, 2025). Dalam aspek pemerintahan, pemerintah dituntut agar selalu memperbarui pelayanan publik serta diharapkan dapat mengikuti perkembangan zaman guna

menjawab permasalahan-permasalahan yang ada. Pelayanan publik yang menggunakan teknologi informasi digital dapat membantu pemerintahan yang bobrok menjadi lebih baik sehingga dapat menciptakan kemudahan terhadap masyarakat. Upaya penggunaan teknologi digital dalam pemerintahan sudah semakin masif diterapkan oleh seluruh dunia, termasuk Indonesia. Teknologi ini memfasilitasi proses tahapan berupa perolehan, pengorganisasian, dan juga penyimpanan bahkan modifikasi data menggunakan berbagai macam metode dengan tujuan untuk menghasilkan informasi yang bermutu berupa relevansi, presisi, dan aktual untuk mendukung mekanisme pengambilan keputusan (Cholik dalam Elvia dkk, 2025).

Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi digital di Indonesia diwujudkan melalui penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai alternatif dari Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP), yang mulai diberlakukan sejak tahun 2022. Kebijakan ini diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 dan diperkuat melalui Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023, yang menekankan urgensi digitalisasi dalam meningkatkan efisiensi, integrasi, serta aksesibilitas layanan publik (Azzahra & Rudiana dalam Ahmadi dkk, 2025). Dalam konteks yang lebih luas, implementasi IKD merupakan bagian dari Strategi Transformasi Digital Nasional 2020-2024 yang dirancang untuk mempermudah akses masyarakat terhadap dokumen kependudukan secara daring, sekaligus mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik yang rentan terhadap kehilangan maupun kerusakan. Selain itu, sistem berbasis digital juga dinilai mampu meningkatkan keamanan data melalui mekanisme verifikasi dan autentikasi yang lebih terintegrasi (Nuraeni & Syahrudin, 2024). Dalam implementasinya, penerapan IKD dilakukan secara bertahap dan belum bersifat wajib bagi seluruh penduduk. Proses IKD mensyaratkan kepemilikan e-KTP sebagai identitas dasar, yang kemudian dilanjutkan dengan registrasi melalui aplikasi resmi yang disediakan oleh pemerintah. Mekanisme ini menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi kependudukan tidak sepenuhnya menggantikan sistem konvensional, melainkan masih bergantung pada basis data sebelumnya sebagai fondasi utama dalam proses transformasi digital. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa proses digitalisasi yang dilakukan pemerintah cenderung bersifat adaptif, dengan tetap mempertahankan sistem lama sebagai penopang stabilitas data kependudukan (Zahro & Wahyuni, 2024).

Meskipun berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh IKD telah dirasakan, implementasinya di sejumlah wilayah masih menghadapi tantangan yang cukup signifikan. Hambatan tersebut tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan dengan kesiapan masyarakat dalam mengadopsi teknologi digital sebagai bagian dari pelayanan publik. Dalam konteks ini, tingkat literasi digital menjadi faktor penting yang memengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, terutama dalam mendorong partisipasi masyarakat secara luas. Selain itu, keterbatasan akses terhadap perangkat teknologi serta belum meratanya infrastruktur pendukung, seperti jaringan internet yang stabil, turut memperkuat hambatan dalam implementasi IKD (Yulanda & Frinaldi dalam Ahmadi dkk, 2025). Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya bergantung pada kesiapan sistem dan regulasi, tetapi juga pada kesiapan sosial masyarakat sebagai pengguna layanan. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini berfokus untuk menganalisis secara lebih mendalam implementasi IKD pada Sudin Dukcapil Jakarta Selatan. Pemilihan lokus ini didasarkan pada pertimbangan bahwa wilayah perkotaan seperti Jakarta Selatan memiliki tingkat akses teknologi yang relatif lebih baik dibandingkan daerah lain, sehingga menarik untuk melihat bagaimana implementasi kebijakan digital dapat berjalan dalam konteks yang lebih siap secara infrastruktur. Selain itu, kajian yang secara spesifik membahas proses implementasi serta efektivitas IKD di tingkat daerah, khususnya pada fase transisi dari sistem konvensional ke sistem digital, masih tergolong terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara akademis dalam pengembangan literatur digital governance, maupun secara praktis dalam mendukung perumusan kebijakan transformasi digital yang lebih adaptif dan berorientasi pada prinsip *good governance*.

Sejumlah penelitian sebelumnya telah mengkaji implementasi IKD sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan publik di Indonesia, namun menunjukkan temuan yang beragam dan belum sepenuhnya mampu menjelaskan dinamika *digital governance* di tingkat lokal secara komprehensif. Penelitian oleh Ahmadi dkk (2025) menunjukkan bahwa implementasi IKD di Kabupaten Sidenreng Rappang masih belum optimal, dengan tingkat adopsi yang hanya mencapai 2,08% dari total penduduk yang telah memiliki e-KTP. Rendahnya capaian tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti minimnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya IKD, pelaksanaan sosialisasi yang belum merata, keterbatasan jaringan internet, serta prosedur aktivasi yang masih mengharuskan masyarakat untuk datang langsung ke kantor Sudin Dukcapil. Temuan ini mengindikasikan bahwa tantangan implementasi IKD tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan dengan aspek sosial dan kelembagaan yang memengaruhi tingkat penerimaan masyarakat terhadap inovasi digital dalam pelayanan publik. Sementara itu, penelitian oleh Suprojo dkk (2025) mengenai efektivitas pelayanan IKD di Kota Malang menunjukkan bahwa secara normatif program IKD telah berjalan efektif dari segi perencanaan dan pelaksanaan, ditinjau dari aspek ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan program, dan pemantauan. Faktor yang memengaruhi Program IKD di Kota Malang diantaranya adanya kebijakan yang jelas, infrastruktur yang siap, serta petugas yang sudah kompeten dan terlatih. Penelitian lain, milik Naufal dkk (2025) menunjukkan bahwa optimalisasi aktivasi IKD di Kabupaten Wonogiri menekankan pentingnya strategi implementasi dalam meningkatkan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan. Penelitian ini secara khusus mengkaji berbagai upaya optimalisasi aktivasi IKD di Kabupaten Wonogiri untuk melihat peningkatan penggunaannya. Tujuan dari optimalisasi tersebut adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan secara digital, sekaligus meningkatkan efisiensi dan kecepatan pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya seperti pelatihan operator desa, pendekatan jemput bola, serta kolaborasi dengan *stakeholder* mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan IKD. Meskipun demikian, penelitian ini lebih berfokus pada strategi optimalisasi di tingkat operasional dan belum mengaitkan temuan tersebut dengan kerangka konseptual yang lebih luas mengenai *digital governance*.

Jika ditelaah secara komparatif, ketiga penelitian tersebut menunjukkan bahwa implementasi IKD di berbagai daerah di Indonesia masih menghadapi tantangan yang relatif serupa, yaitu rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta belum optimalnya kapasitas kelembagaan. Di satu sisi, terdapat upaya-upaya strategis yang dilakukan oleh pemerintah daerah untuk mengatasi hambatan tersebut, namun di sisi lain, tingkat adopsi masyarakat terhadap IKD masih belum mencapai target yang diharapkan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara desain digital dengan realitas implementasinya di lapangan. Sebagian besar penelitian terdahulu cenderung berfokus pada aspek implementasi kebijakan, efektivitas program, atau optimalisasi layanan secara parsial. Pendekatan yang digunakan umumnya masih bersifat deskriptif dan belum secara eksplisit mengaitkan implementasi IKD dengan konsep *digital governance* sebagai kerangka analisis yang lebih komprehensif. Padahal, *digital governance* tidak hanya mencakup penggunaan teknologi dalam pelayanan publik, tetapi juga melibatkan transformasi dalam struktur, proses, dan relasi antara pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut, terdapat celah penelitian yang dapat diidentifikasi. Pertama, masih terbatasnya kajian yang mengintegrasikan implementasi IKD dengan perspektif *digital governance* secara utuh. Kedua, penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada daerah kabupaten/kota tertentu dengan karakteristik wilayah yang beragam, namun belum banyak yang secara spesifik mengkaji konteks perkotaan besar seperti Jakarta, yang memiliki tingkat kompleksitas dan kesiapan digital yang berbeda. Ketiga, belum banyak penelitian yang secara mendalam menganalisis interaksi antara faktor teknologi, kelembagaan dan perilaku masyarakat dalam membentuk keberhasilan implementasi IKD. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menganalisis

transformasi digital pelayanan publik melalui IKD dalam kerangka *digital governance* di Sudin Dukcapil Jakarta Selatan.

Berangkat dari dinamika latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini berfokus pada fenomena pergeseran paradigma pelayanan publik menuju era digitalisasi. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini yakni berpusat pada mekanisme transformasi digital melalui implementasi IKD sebagai pilar utama *digital governance* di lingkungan Sudin Dukcapil Jakarta Selatan. Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk membedah bagaimana proses transisi tata kelola konvensional menuju digital, namun juga berupaya menggali lebih mendalam mengenai implementasi di lapangan dan dampak yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini akan menjawab sejauh mana implementasi IKD dapat menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan inklusif di tengah masyarakat urban.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Mengacu pada Creswell, studi kasus digunakan untuk mengeksplorasi suatu fenomena secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata. Penelitian ini berfokus pada implementasi IKD sebagai bentuk transformasi digital dalam pelayanan publik di Sudin Dukcapil Jakarta Selatan. Desain ini dipilih karena memungkinkan penulis memahami proses, dinamika, serta dampak kebijakan secara lebih komprehensif.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan pihak Sudin Dukcapil Jakarta Selatan sebagai pelaksana kebijakan. Pihak Sudin Dukcapil Jakarta Selatan diwakili oleh Ibu Devi Triska Kustiana selaku Kepala Seksi Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan bu Ivon selaku Kepala Subbagian Tata Usaha. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi literatur, seperti regulasi terkait IKD, laporan resmi pemerintah, serta penelitian terdahulu yang relevan dengan topik transformasi digital dalam pelayanan publik. Penggunaan berbagai sumber data ini bertujuan untuk memperkuat validitas temuan penelitian (Creswell, 2014).

Dalam penelitian kualitatif, instrumen utama adalah penulis itu sendiri (*human instrument*) yang berperan dalam mengumpulkan dan menganalisis data (Creswell, 2014). Selain itu, digunakan instrumen pendukung berupa pedoman wawancara (*interview guide*) yang berisi daftar pertanyaan terbuka sesuai dengan fokus penelitian. Pedoman ini membantu agar proses wawancara tetap terarah, tetapi tetap fleksibel mengikuti jawaban informan.

Analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman yang juga digunakan dalam pendekatan kualitatif Creswell. Tiga tahapan analisis tersebut meliputi; Reduksi data, yaitu proses menyederhanakan dan memilih data yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data (*data display*), yaitu menyusun data dalam bentuk narasi atau tulisan agar mudah dipahami. Penarikan kesimpulan, yaitu menginterpretasikan data untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Proses analisis dilakukan secara terus menerus sejak tahap pengumpulan data hingga penelitian selesai, sehingga menghasilkan pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti (Creswell, 2014).

Penelitian ini dilaksanakan di Sudin Dukcapil Jakarta Selatan. Waktu penelitian direncanakan berlangsung pada bulan Februari hingga April 2026, yang mencakup tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan

Perkembangan layanan informasi secara digital dalam proses pelayanan administrasi kependudukan memberikan kemudahan masyarakat untuk dapat cepat mengakses administrasi

kependudukan. Identitas Kependudukan Digital atau kerap disingkat sebagai IKD sebagaimana yang dijelaskan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 pasal 1 ayat (18) diartikan sebagai informasi elektronik yang digunakan untuk menampilkan catatan status sipil dan data pribadi seseorang yang bersangkutan dalam sebuah aplikasi digital (Yulanda & Frinaldi, 2023). IKD melalui program “Disdukcapil Go Digital” menjadi satu instrumen penting dalam perkembangan digital dari layanan administrasi kependudukan. Penerapan teknologi digital dalam sistem pencatatan sipil tersebut telah menjadi prioritas utama bagi pemerintah yang berupaya melakukan transformasi dalam sistem layanan yang selama ini masih bersifat tradisional dan tidak efisien sehingga diharapkan layanan yang disediakan berjalan secara efektif (Naufal dkk, 2025). Dalam digitalisasi melalui IKD, dapat mengintegrasikan keperluan layanan administrasi kependudukan seperti pelayanan dokumen administrasi secara online, tanda tangan digital, hingga *e-office* yang tentu memiliki tujuan dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Selain itu, tujuan dari IKD dalam pasal 14 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 (Kementerian Dalam Negeri dalam Yulanda & Frinaldi, 2023) dirincikan sebagai berikut: (a) meniru implementasi teknologi informasi dan komunikasi melalui kependudukan digital, (b) peningkatan akses masyarakat terhadap layanan catatan sipil yang telah terdigitalisasi, (c) penyederhanaan dan percepatan operasional digital layanan publik atau privat, dan (d) untuk memastikan kepemilikan identitas digital catatan sipil dengan otentikasi digital guna meminimalisir pencurian dan penyalahgunaan data.

Peluncuran aplikasi IKD ini tidak dapat diragukan lagi, didukung oleh fakta bahwa mayoritas masyarakat Indonesia telah lihai dalam penggunaan *smartphone* yang mendorong dalam implementasi dan keberhasilan IKD. Aplikasi ini sudah dikembangkan oleh pemerintah dan dapat melakukan unduh aplikasi pada *smartphone* dengan tidak berbayar melalui *PlayStore* dan *AppStore*. Bagi masyarakat yang memerlukan bantuan terkait IKD, telah dibuka layanan pendaftaran IKD melalui kantor kelurahan, kantor kecamatan, hingga kantor Sudin Dukcapil terdekat dari wilayah pengguna (Pradiptasari & Nur, 2025). Selain itu, untuk masyarakat yang tidak memiliki ponsel pintar tetap akan dapat mengakses layanan dengan menggunakan KTP elektronik mereka seperti biasanya. Hal ini telah dikonfirmasi dalam wawancara peneliti bersama Ibu Devi, yang menjelaskan bahwa penerapan program IKD tidak sepenuhnya dapat memaksa masyarakat, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan akses maupun kemampuan teknologi seperti lansia. Beliau menekankan pendekatan yang bersifat edukatif dengan membantu warga yang bersedia untuk menggunakan aplikasi mereka, namun tetap menghormati keputusan masyarakat jika mereka tidak berkenan untuk melakukan aktivasi (Wawancara, 2026).

Menganalisis dari teori *Implementing Public Policy* (1980) oleh Edwards III, salah satu faktor utama dalam implementasi kebijakan publik yakni faktor Komunikasi (*Communication*). Dalam pengertiannya merupakan sebuah proses dalam penyampaian sebuah informasi yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan kepada audiens untuk dapat menyampaikan proses implementasi kebijakan secara tepat, akurat, dan konsisten (Tiwa dkk, 2023). Dalam bukunya Edwards, dimensi dalam komunikasi yang terdapat implementasi penerapan IKD di Sudin Dukcapil Jakarta Selatan sudah berjalan dengan baik. Dalam dimensi transmisi, implementasi IKD sudah disampaikan secara sukses melalui komunikasi yang efektif antara Sudin Dukcapil Jakarta Selatan dengan masyarakat, di mana masyarakat dapat mengunduh aplikasi IKD pada *AppStore* dan *PlayStore*, juga terdapat fakta bahwa mayoritas masyarakat Indonesia telah menggunakan ponsel pintar sehingga proses dari dimensi transmisi telah berjalan dengan baik dan dapat diimplementasikan oleh masyarakat Indonesia. Selain itu, penerapan IKD di Sudin Dukcapil Jakarta Selatan sudah terlaksana dalam dimensi kejelasan dan dimensi konsistensi yang dibuktikan melalui proses wawancara, di mana Sudin Dukcapil Jakarta Selatan telah secara konsisten membantu masyarakat yang melakukan aktivasi IKD secara langsung di Kantor Sudin Dukcapil Jakarta Selatan. Hal ini dilakukan agar perintah yang diinstruksikan jelas dan tidak ambigu sehingga tidak menghambat implementasi IKD di Sudin Dukcapil Jakarta Selatan.

Kilas balik tahun 2023, Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Kependudukan dan

Pencatatan Sipil menargetkan 50 juta aktivasi IKD, yang dalam hal ini sebagai upaya untuk penerapan program data nasional tunggal atau nomor identitas tunggal (Yulanda & Frinaldi, 2023). Dilansir dari website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bangka Barat, per 24 Mei 2024, jumlah pengguna IKD secara nasional telah mencapai sebanyak 9.407.942 jiwa, yang disebutkan oleh Teguh Setyabudi, Dirjen Dukcapil Kemendagri dalam Bimbingan Teknis Pengelola SIAK Bagi ADB Provinsi dan Kabupaten/Kota Tahun 2024 Angkatan I di Depok pada (27/5/2024). Hal ini menjadi fokus pemerintah dalam meningkatkan IKD agar pelayanan menjadi lebih baik seperti di negara lainnya yakni Singapore, bagi mereka yang telah memiliki *Singapore Personal Access (SingPass)*, sistem ini berfungsi sebagai platform utama untuk mengakses layanan publik (Yulanda & Frinaldi, 2023).

Dalam mendukung dan meningkatkan jumlah pengguna IKD, beberapa kelurahan, kecamatan, hingga Sudin Dukcapil di berbagai wilayah khususnya pada Sudin Dukcapil Jakarta Selatan aktif untuk melakukan pelayanan IKD. Kegiatan aktivasi ini kerap dilakukan terutama bagi masyarakat yang ingin mengajukan cetak KTP elektronik secara ulang. Dalam hal ini, masyarakat yang telah datang diwajibkan untuk melakukan aktivasi IKD sebagai langkah awal dengan tahapan sebagai berikut:

1. Pemohon wajib berusia 17 tahun dan memiliki KTP elektronik atau setidaknya telah melakukan perekaman KTP elektronik dengan identitas tunggal.
2. Pemohon mendatangi kantor kelurahan, kantor kecamatan, atau kantor hingga Sudin Dukcapil di wilayah terdekat dengan membawa ponsel pintar yang telah terunduh aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), kemudian membuka aplikasi tersebut dengan memilih opsi “Daftar” dan menyetujui syarat serta ketentuan dalam melakukan pendaftaran.
3. Pemohon menginput Nomor Induk Kependudukan (NIK), alamat email dan nomor telepon aktif.
4. Pemohon melakukan verifikasi data termasuk pengambilan swafoto atau verifikasi wajah melalui aplikasi.
5. Pegawai kantor membantu pemohon untuk memindai barcode yang terdapat di aplikasi atau pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terpusat untuk menyelesaikan proses aktivasi.
6. Pemohon akan menerima email dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang berisi tautan aktivasi dan 6 digit angka sebagai kode aktivasi IKD. Tautan tersebut perlu diklik untuk menyelesaikan proses aktivasi.
7. Setelah proses aktivasi selesai, buka aplikasi IKD dan input kode aktivasi yang dikirimkan melalui alamat email pengguna. Kode tersebut berguna sebagai PIN untuk mengakses aplikasi IKD. Jika mengalami kesulitan untuk menggunakan PIN yang dikirimkan melalui alamat email, pengguna dapat mereset ulang PIN tersebut melalui fitur yang ada pada aplikasi.
8. Setelah semua proses selesai, pengguna dapat melihat dokumen-dokumen administrasi kependudukan elektronik seperti KTP elektronik dan Kartu Keluarga (KK) di dalam aplikasi menggunakan PIN yang telah dibuat.



Gambar 1. Pelayanan dan pengarahan aktivasi IKD kepada masyarakat di Sudin Dukcapil Jakarta Selatan
(Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2026)

Dalam aplikasi IKD, terdapat beberapa fitur yang dapat dinikmati dan dimanfaatkan oleh masyarakat sesuai dengan fungsinya karena IKD telah terhubung secara langsung dengan pusat data Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) untuk pembuktian identitas, autentikasi identitas, dan otoritas identitas. Menurut keterangan Ibu Devi dalam sesi wawancara dengan peneliti, sistem IKD telah dinilai cukup sederhana karena pemohon tidak perlu lagi menginput data secara manual. Hal ini dikarenakan seluruh dokumen yang ada telah terkoneksi di dalam ekosistem Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) secara terpusat sehingga prosesnya menjadi lebih mudah dan cepat (Wawancara, 2026). Sistem ini juga mengintegrasikan data kependudukan secara nasional dan dapat memperbaiki tata kelola administrasi kependudukan sehingga proses pencatatan dan pembaharuan data kependudukan menjadi lebih teratur, akurat, dan mudah diakses oleh instansi terkait (Pradiptasari & Nur, 2025). Sistem ini dapat terhubung dengan berbagai dokumen personal lainnya, seperti Kartu Keluarga, Surat Izin Mengemudi (SIM), Kartu Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, Kartu Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), kartu vaksinasi, dan masih banyak lainnya. Selain itu dalam artikel yang ditulis Yulanda & Frinaldi (2023), fitur yang dapat diakses pada aplikasi IKD seperti data keluarga yang mencakup gambar dokumen identitas elektronik yang terhubung dengan catatan sipil, dokumen, tanda tangan elektronik, pemantauan layanan, catatan layanan, riwayat aktivitas, pengaturan, beserta catatan lainnya. Setelah memiliki dan registrasi IKD, pengguna akan membuat kata sandi sebanyak enam digit, menggunakan aplikasi, dan mengakses fitur layanan IKD. Dengan demikian, IKD diharapkan dapat memudahkan masyarakat yang tidak memerlukan dokumen cetak, tetapi cukup menggunakan dokumen digital untuk mengakses layanan publik (Firmansyah & Anisykurlillah dalam Putri, 2025).

Dalam analisisnya *E-Government*, didefinisikan sebagai perubahan fundamental dengan melakukan pemanfaatan di bidang teknologi informasi yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan publik, dan akuntabilitas pemerintah. Dalam implementasi IKD, *E-Government* dapat diterapkan dan menjadi solusi atas keterbatasan layanan berbasis fisik sekaligus menjadi pendorong percepatan pelayanan publik yang terintegrasi dan berbasis digital (Yasah dkk, 2025). Melalui IKD, masyarakat tidak hanya mudah dalam mengakses dokumen kependudukan, melainkan juga dapat mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan dokumen. Hal ini juga membuktikan dalam kacamata *E-Government*, perubahan cara pandang terhadap cara birokrasi bekerja dapat berperan dalam menghadirkan sebuah pengelolaan instansi yang responsif, inklusif, dan berpacu pada hasil. Selain itu, penerapan *E-*

Government melalui IKD turut mendorong terciptanya sistem pelayanan yang lebih transparan dan akuntabel, di mana setiap proses administrasi dapat dilacak dan dipantau secara digital. Kondisi ini tidak hanya memperkuat tingkat percaya masyarakat terhadap instansi pemerintah, tetapi juga meningkatkan kemampuan lembaga-lembaga pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayannya. Dengan penggunaan berbasis aplikasi IKD yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, pelayanan publik pada kacamata *E-Government* dapat memperkuat keterwakilan masyarakat dalam proses kolaborasi dalam pengambilan keputusan politik. Dengan adanya layanan yang lebih dekat dan memudahkan masyarakat untuk menjangkau, diharapkan pula partisipasi dari implementasi *E-Government* dalam aplikasi IKD dapat meningkat (Yasah dkk, 2025).

Dalam rangka mendorong percepatan transformasi digital administrasi kependudukan, Kementerian Dalam Negeri selaku instansi pemerintah pusat telah menargetkan sebanyak 30% dari total penduduk yang memiliki KTP elektronik terkait aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Target ini menjadi indikator yang menonjol dalam mengukur tingkat keberhasilan penerapan kebijakan digital di sektor administrasi kependudukan, sekaligus mencerminkan sejauh mana adopsi teknologi oleh masyarakat dapat berjalan secara optimal. Berdasarkan berita resmi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta (2026), Provinsi DKI Jakarta telah berhasil melampaui target nasional dengan capaian aktivasi IKD sebesar 32,76%. Pada tingkat yang lebih mikro, wilayah Jakarta Selatan bahkan mencatatkan capaian sekitar 33%, yang menunjukkan bahwa implementasi kebijakan di tingkat lokal mampu berjalan secara relatif optimal. Keberhasilan ini juga akibat dan proses dari berbagai upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah, khususnya melalui perangkat pelaksana di tingkat wilayah, dalam mendorong percepatan aktivasi IKD di tengah masyarakat. Capaian tersebut menunjukkan bahwa implementasi kebijakan IKD tidak hanya bergantung pada desain kebijakan di tingkat pusat, tetapi juga sangat ditentukan oleh efektivitas pelaksana seperti Sudin Dukcapil menjadi krusial dalam menerjemahkan kebijakan nasional ke dalam praktik pelayanan publik yang konkret. Melalui berbagai strategi sosialisasi, pelayanan langsung ke masyarakat, serta integrasi layanan administrasi kependudukan, implementasi IKD di tingkat daerah dapat berjalan lebih optimal. Oleh karena itu, penting untuk melihat secara lebih mendalam bagaimana Sudin Dukcapil Jakarta Selatan sebagai salah satu pelaksana kebijakan berkontribusi dalam mencapai target tersebut, sekaligus memahami dinamika implementasi yang terjadi di lapangan.

Sebagai pelaksana kebijakan di tingkat daerah, Sudin Dukcapil Jakarta Selatan memiliki peran strategis dalam menerjemahkan kebijakan IKD ke dalam praktik pelayanan publik yang konkret. Dalam konteks ini Sudin Dukcapil Jakarta Selatan tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana administratif, tetapi juga sebagai aktor yang berperan aktif dalam mendorong adopsi teknologi digital di masyarakat. Implementasi IKD di tingkat daerah dilakukan melalui berbagai pendekatan, mulai dari pelayanan langsung kepada masyarakat, integrasi dengan layanan administrasi kependudukan lainnya, hingga upaya sosialisasi yang dilakukan secara berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan kebijakan digital tidak hanya ditentukan oleh perumusan kebijakan di tingkat pusat, tetapi juga oleh kapasitas implementor dalam mengadaptasi kebijakan tersebut sesuai dengan kondisi sosial masyarakat setempat. Dalam praktiknya, salah satu strategi utama yang dilakukan oleh Sudin Dukcapil Jakarta Selatan adalah melalui pendekatan pelayanan langsung (*direct service approach*), di mana aktivasi IKD seringkali dilakukan bersamaan dengan layanan administrasi kependudukan lainnya, seperti perekaman atau pencetakan ulang KTP elektronik. Pendekatan ini memungkinkan masyarakat untuk secara langsung mendapatkan edukasi sekaligus melakukan aktivasi IKD dalam satu waktu. Selain itu, kegiatan sosialisasi juga dilakukan melalui interaksi langsung antara petugas dan masyarakat, baik di kantor pelayanan maupun melalui kegiatan jemput bola.

Implementasi IKD di Sudin Dukcapil Jakarta Selatan juga menekankan pada upaya peningkatan pemahaman masyarakat terhadap manfaat penggunaan identitas digital. Petugas memberikan penjelasan mengenai kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan oleh IKD dibandingkan dengan sistem

konvensional. Berdasarkan hasil wawancara bersama Ibu Devi yang menyatakan bahwa Sudin Dukcapil Jakarta Selatan selaku pelaksana kebijakan IKD telah melakukan apa yang menjadi tugasnya, yakni salah satunya membantu melayani dalam aktivasi IKD. Dalam hal ini, beliau juga menyatakan bahwa salah satu strategi yang diterapkan yakni jemput bola, di mana petugas Sudin Dukcapil Jakarta Selatan melakukan sosialisasi kepada warga di lingkungan rumahnya dengan melakukan koordinasi kepada RT dan RW (Wawancara, 2026). Hal ini yang menunjukkan bahwa peran Sudin Dukcapil Jakarta Selatan lebih bersifat implementatif namun tetap aktif dalam mendorong partisipasi masyarakat. Pengguna IKD dinilai lebih simpel serta mempermudah proses pelayanan karena mampu memangkas tahapan birokrasi serta mempercepat proses verifikasi data. Hal ini memberikan pemahaman bahwa digitalisasi melalui IKD tidak hanya berdampak pada perubahan sistem, tetapi juga pada perubahan pola pelayanan yang menjadi lebih cepat dan praktis. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, aplikasi IKD memungkinkan akan menjadi sebuah terobosan besar yang menjadi landasan bagi tata kelola pemerintahan di masa yang akan datang. Dengan melibatkan masyarakat luas dalam sosialisasi, IKD dapat mengintegrasikan informasi digital layanan pencatatan sipil menjadi lebih cepat sehingga akan meningkatkan efisiensi, akurasi, dan aksesibilitasnya bagi warga negara (Yulanda & Frinaldi, 2023).

Dalam hal ini, faktor Komunikasi, Sumber Daya, dan Struktur Birokrasi dapat dianalisis menggunakan teori *Implementing Public Policy* (1980) oleh Edwards. Pada faktor komunikasi, hal ini dibuktikan melalui dimensi transmisi, di mana proses penyampaian dilakukan secara jelas melalui RT dan RW setempat untuk melakukan jemput bola sosialisasi IKD di beberapa wilayah. Hal ini juga didukung dengan dimensi kejelasan dan konsistensi, di mana Sudin Dukcapil Jakarta Selatan telah melakukan beberapa sosialisasi secara konsisten sehingga penyampaian terkait aktivasi IKD dapat diterima dengan jelas oleh masyarakat. Dalam faktor sumber daya khususnya dalam elemen staf, Sudin Dukcapil Jakarta Selatan telah memiliki staf yang memadai dengan keahlian yang diperlukan dalam proses aktivasi IKD, yang dibuktikan pada Jakarta Selatan, angka aktivasi IKD mencapai 33% dari angka minimum yang telah ditetapkan secara nasional. Selain itu, struktur birokrasi dalam teori *Implementing Public Policy* juga telah dijalankan dengan baik, tanpa adanya fragmentasi di dalamnya, di mana penyebaran tanggung jawab setiap tugasnya telah diatur oleh Sudin Dukcapil Jakarta Selatan sehingga proses aktivasi IKD oleh masyarakat dapat berjalan dengan baik.

Dalam proses implementasinya, Sudin Dukcapil Jakarta Selatan juga menghadapi sejumlah kendala yang memengaruhi efektivitas sosialisasi dan aktivasi IKD. Dalam hal ini, hambatan terbesar salah satunya adalah keterbatasan jangkauan sosialisasi, di mana petugas menilai bahwa upaya edukasi kepada masyarakat masih perlu diperluas dan tidak hanya bergantung pada peran aparatur di tingkat bawah. Dalam wawancara bersama Ibu Devi disebutkan bahwa sosialisasi yang terjadi hanya berhenti pada sosialisasi dari Sudin Dukcapil Jakarta Selatan. Beliau juga menekankan perlunya peran media dalam menjangkau target sosialisasi yang lebih luas (Wawancara, 2026). Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan akan dukungan dari berbagai pihak dalam meningkatkan kesadaran publik terhadap IKD. Selain itu, Ibu Devi dalam wawancara juga menyebutkan masalah mendasar seperti koneksi yang kurang stabil juga menjadi hambatan dalam proses pelayanan, terutama ketika melakukan aktivasi secara langsung di lapangan sehingga dapat menghambat proses aktivasi dalam kegiatan sosialisasi IKD (Wawancara, 2026). Hal ini juga telah dibahas dalam beberapa studi literatur yang menjelaskan beberapa kendala yang dihadapi masyarakat dalam aktivasi IKD yakni keterbatasan akses jaringan internet yang stabil di desa mereka, karena belum tersedianya fasilitas Wi-Fi publik sehingga masyarakat harus secara terpaksa menggunakan data pribadi mereka dengan kualitas sinyal yang tidak selalu stabil (Ramadhan dkk, 2026).

Dalam analisisnya menggunakan teori *Implementing Public Policy* (1980) oleh Edwards III, kendala tersebut dapat dianalisis dengan faktor Sumber daya. Pada faktor sumber daya, elemen penting didalamnya mencakup staf, informasi, kewenangan, juga fasilitas yang harus dipenuhi agar implementasi IKD dapat berjalan dengan baik. Namun berdasarkan hasil wawancara tersebut, elemen fasilitas belum dapat terlaksana dan tersedia dengan baik, yang dibuktikan dengan belum tersedianya

fasilitas Wi-Fi publik sehingga masyarakat harus secara terpaksa menggunakan data pribadi mereka. Hal ini menunjukkan masih terdapat kegagalan dan tantangan yang harus dihadapi pemerintah untuk penyediaan fasilitas publik dalam mendorong angka aktivasi IKD yang lebih besar. Ketika fasilitas ini tidak tersedia, berpengaruh terhadap beban staf di lapangan yang harus menghadapi keluhan masyarakat atau membantu kendala teknis akibat koneksi yang tidak stabil sehingga dapat menurunkan efisiensi kerja staf. Ketidakterpenuhinya elemen fasilitas dapat menghambat efektivitas implementasi, karena kebijakan yang disusun dengan baik sekalipun tidak akan berjalan dengan efektif tanpa didukung sumber daya. Ketergantungan masyarakat pada data pribadi untuk proses aktivasi IKD juga berpotensi menciptakan hambatan adopsi, khususnya bagi kelompok masyarakat dengan keterbatasan akses digital. Hal ini juga menandakan implementasi IKD di Sudin Dukcapil Jakarta Selatan masih bersifat parsial, bukan holistik sehingga pemerintah perlu melakukan evaluasi lebih mendalam mengenai fasilitas penunjang.

Selain itu, kendala yang dihadapi juga sebagai tantangan dalam implementasi IKD di Sudin Dukcapil Jakarta Selatan yakni adanya kasus penipuan aktivasi IKD yang menyebabkan adanya kekhawatiran utama masyarakat dalam melaksanakan aktivasi karena potensi kelemahan sistem keamanan dan penyalahgunaan data pribadi. Hal ini juga telah disampaikan oleh Ibu Devi dalam wawancaranya yang menyebutkan bahwa maraknya penipuan dari WhatsApp atau melalui telepon yang mengaku pihak pelaksana kebijakan yang berujung pada penipuan uang. Beliau juga menyatakan masih terdapat beberapa korban yang telah melakukan pengaduan terhadap pihak Sudin Dukcapil Jakarta Selatan karena merasa dirugikan atas hilangnya uang di rekening mereka. Beliau juga menyebut ini sebagai modus baru untuk mendapatkan mangsa, terlebih oleh orang yang gagap teknologi (Wawancara, 2026). Hal ini tidak hanya terjadi pada Sudin Dukcapil Jakarta Selatan, namun juga terjadi di beberapa tempat. Dalam penelitian Ningrum (2025) juga menjelaskan bahwa modus penipuan IKD umumnya dilakukan melalui telepon dan pesan dari WhatsApp dari pelaku yang mengaku sebagai petugas Dinkes yang disampaikan dengan nada yang resmi. Pelaku juga meminta warga mengirimkan data pribadi dan menyertakan tautan yang tampak seperti resmi untuk mengunduh aplikasi lainnya. Bahkan dalam penelitian Ningrum, korban sempat melakukan transfer uang dengan sejumlah yang diminta oleh pelaku. Dalam hal ini, modus baru yang baru saja muncul karena maraknya aktivasi aplikasi IKD tersebut. Hal tersebut membuat pihak Sudin Dukcapil Jakarta Selatan untuk melakukan tindakan preventif, yakni dengan memberikan edukasi kepada masyarakat agar hanya melakukan aktivasi secara langsung di kantor layanan resmi seperti kelurahan, kecamatan, atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan tidak melalui WhatsApp atau telepon (Yasah dkk, 2025). Langkah ini menunjukkan adaptasi yang positif terhadap dinamika lapangan dan dapat menjadi landasan yang kokoh bagi pengembangan serta peningkatan program di masa mendatang.

Tantangan tersebut perlu menjadi evaluasi bagi pemerintah dalam penanganan akses jaringan yang perlu ditindaklanjuti sehingga program IKD dapat dilaksanakan dengan lancar secara menyeluruh tanpa adanya hambatan. Bersama dengan dedikasi dari instansi pemerintah, kerja sama antar sektor, dan pendekatan inklusif kepada masyarakat, pelayanan IKD ini dapat menjadi landasan yang kokoh di pembangunan masa depan (Yulanda & Frinaldi, 2023). Dengan demikian, dapat dilihat bahwa peran Sudin Dukcapil Jakarta Selatan sebagai implementor kebijakan IKD cakupannya tidak hanya berhenti pada titik administratif, melainkan meliputi fungsi edukatif dan fasilitatif dalam mendorong transformasi digital pelayanan publik. Melalui berbagai strategi yang diterapkan, Sudin Dukcapil Jakarta Selatan berupaya menjembatani kebijakan nasional dengan realitas di tingkat masyarakat, meskipun masih dihadapkan pada berbagai tantangan yang memerlukan dukungan lintas sektor. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi IKD di tingkat daerah sangat bergantung pada sinergi antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, serta partisipasi aktif masyarakat dalam mengadopsi inovasi digital tersebut.

Dampak Terhadap Masyarakat Dalam Transformasi Digital Pelayanan Publik Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Implementasi sistem ini secara langsung memberikan dampak terhadap cara masyarakat mengakses dan juga menjalankan transaksi layanan publik. Peluncuran IKD juga memberikan manfaat terkait dengan keamanan data untuk menghindari adanya pemalsuan data kependudukan. Hal ini terjadi karena KTP adalah legitimasi identitas personal warga negara yang diterbitkan secara langsung oleh lembaga yang memiliki kewenangan operasional dan juga berlaku di Indonesia. Terdapat berbagai kelebihan penggunaan IKD di dalam kehidupan sehari-hari yang meliputi: (1) Penggunaan yang lebih memudahkan, (2) Proses pembuatan dalam jangka waktu pendek, (3) Sistem ini meniadakan kebutuhan akan pencetakan fisik di atas media blangko konvensional, (4) Tidak perlu untuk disimpan di dalam dompet, (5) KTP sudah langsung tersedia di smartphone tanpa harus dibawa dalam bentuk fisik (6) Masyarakat tidak harus menyediakan salinan fisik dokumen guna memperoleh akses terhadap layanan publik ini, (7) Dalam konteks keamanan, IKD dinilai lebih aman dari adanya pemalsuan data penduduk, (8) Minimnya permasalahan terkait dengan hilangnya KTP secara fisik. Tidak hanya memberikan manfaat dan kemudahan bagi masyarakat, kehadiran IKD juga memberikan manfaat bagi pelaksana pelayanan publik. Kehadiran IKD memberikan penghematan anggaran yang cukup besar. Hal ini terjadi karena penggunaan digitalisasi dalam pembuatan KTP tidak membutuhkan untuk melakukan pencetakan blanko KTP. Tentunya, hal ini juga secara langsung memberikan pengaruh terhadap Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan penghematan anggaran karena tidak perlu mengeluarkan logistik berupa tinta ribbon atau tinta yang biasa digunakan untuk mencetak KTP Elektronik (KTP-el) (disdukcapil.bulelengkab.go.id, 2024).

Melampaui aspek fungsionalitas bagi individu, IKD memberikan manfaat yang meluas pada standarisasi manajemen data kependudukan. Dilihat dariacamata administratif, transformasi ini diharapkan memberikan beberapa dampak nyata. Pertama, penerapan IKD berperan penting dalam memperluas jangkauan aksesibilitas bagi publik. Hal ini terjadi karena dengan penggunaan IKD, masyarakat mampu memanfaatkan layanan pemerintah maupun sektor swasta tanpa harus datang langsung ke kantor atau instansi tertentu untuk melakukan proses administrasi berupa dokumen fisik sebagai penduduk. Dengan adanya IKD, tentunya hal ini membantu masyarakat yang tinggal di wilayah terpencil maupun mereka yang memiliki keterbatasan mobilitas dalam mengurus administrasi tanpa memakan waktu dan biaya. Selanjutnya, keberadaan IKD juga berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi progres administrasi. Pembuatan dokumen kependudukan seperti KTP-el, Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, dan lainnya dapat dilakukan serta diverifikasi secara lebih cepat melalui platform digital tanpa harus menunggu lama untuk memperoleh layanan. Kedua, IKD juga memberikan manfaat untuk mewujudkan inklusivitas melalui penyediaan akses layanan yang setara bagi seluruh golongan masyarakat. Dengan adanya inovasi IKD, pemerintah memprioritaskan pelayanan publik bagi masyarakat yang memiliki kebutuhan khusus atau berasal dari latar belakang sosial ekonomi yang beragam. Melalui IKD, sistem yang dikembangkan dirancang untuk mempermudah akses masyarakat tanpa mengesampingkan hak-hak mereka. Dalam program digitalisasi ini, pemerintah juga menghadirkan kebijakan dan juga fitur khusus guna memberikan dukungan kepada kelompok masyarakat rentan, seperti lansia, penyandang disabilitas, maupun kelompok etnis tertentu. Ketiga, IKD membuka peluang baru dalam ekosistem ekonomi digital. Dalam implementasinya, IKD secara tidak langsung mempermudah masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas seperti transaksi secara daring, pembukaan rekening bank, maupun akses layanan keuangan lainnya tanpa adanya hambatan. Dengan meningkatnya inklusivitas di dalam ekonomi digital, hal ini turut berperan dalam menekan kesenjangan ekonomi antar kelompok masyarakat serta juga meningkatkan partisipasi dalam konteks perkembangan ekonomi nasional. Keempat, dalam peluncuran IKD keamanan dan privasi menjadi perhatian utama. Sistem ini telah dirancang dengan standar keamanan yang tinggi guna memberikan perlindungan bagi pengguna. Penggunaan teknologi enkripsi serta berbagai mekanisme pengamanan dengan kemampuan yang lebih maju menjadi prioritas dalam proses digitalisasi ini. Untuk mendukung

implementasi inovasi tersebut, pemerintah bersama dengan sektor swasta juga melakukan transparansi terkait pengelolaan data pengguna serta perlindungan privasinya melalui sosialisasi kepada masyarakat mengenai manfaat sekaligus perlindungan yang diperoleh dari pengguna IKD. Kelima, IKD tidak hanya berkaitan dengan aspek teknologi tetapi juga berperan dalam menciptakan pelayanan publik yang merata dan mudah diakses oleh masyarakat. Implementasi IKD yang berorientasi pada inklusivitas akan memperkuat fondasi kesejahteraan serta berkontribusi dalam mempercepat pembangunan yang berkelanjutan. IKD diharapkan menjadi instrumen yang efektif dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan menjamin setiap individu dapat mengakses layanan publik dengan lebih mudah. Oleh karena itu, diperlukannya kerja sama antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat menjadi kunci utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang inklusif serta mampu memberdayakan seluruh lapisan masyarakat (kemendagri.go.id, 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Sudin Dukcapil Jakarta Selatan, yang diwakili oleh Ibu Devi Triska Kustiana selaku Kepala Seksi Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Ibu Ivon selaku Kepala Subbagian Tata Usaha, implementasi IKD sebagai yang merupakan integrasi digital dari pelayanan publik memberikan berbagai dampak terhadap masyarakat. Dampak tersebut tidak hanya terlihat dari sisi kemudahan dalam mengakses layanan, tetapi juga dari perubahan cara masyarakat berinteraksi dengan sistem pelayanan administrasi kependudukan. Narasumber menjelaskan bahwa sebelum adanya IKD, masyarakat untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan memerlukan datang secara langsung ke kantor pelayanan, yang sering kali memerlukan waktu, tenaga, serta proses administratif yang cukup panjang. Namun, dengan hadirnya IKD, masyarakat kini dapat mengakses layanan tersebut secara daring melalui aplikasi, sehingga proses pengurusan dokumen menjadi lebih fleksibel dan tidak lagi terbatas oleh ruang dan waktu (Wawancara, 2026). Hal ini beririsan dengan beberapa penelitian yang menyebutkan IKD mampu mempercepat akses layanan publik serta meningkatkan efisiensi administrasi (Humdiah, 2025). Lebih lanjut, Narasumber juga menekankan bahwa penggunaan IKD memberikan kemudahan yang signifikan dalam hal kecepatan dan kepraktisan pelayanan. Proses yang sebelumnya dilakukan secara konvensional dan berjenjang kini dapat dilakukan secara digital dengan alur yang lebih sederhana. Masyarakat tidak lagi harus mengisi formulir secara fisik atau melalui beberapa tahap verifikasi yang memakan waktu, melainkan cukup mengikuti prosedur dalam sistem yang telah disediakan. Bahkan dalam beberapa kondisi, pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat apabila seluruh persyaratan telah terpenuhi (Wawancara, 2026). Hal ini membuat layanan menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sekaligus memberikan pengalaman yang lebih praktis dalam mengurus administrasi kependudukan. Pernyataan ini diperkuat oleh penelitian yang menyebutkan bahwa kehadiran IKD dapat meningkatkan kualitas layanan serta mempercepat proses pelayanan publik (Widiyarta & Humaidah, 2023).

Dampak positif lain yang dirasakan adalah berkurangnya kebutuhan masyarakat untuk datang langsung ke kantor pelayanan. Ibu Devi selaku narasumber menyampaikan bahwa dengan adanya layanan berbasis digital, jumlah pemohon yang datang ke loket dapat ditekan sehingga antrean menjadi lebih berkurang dan suasana pelayanan menjadi lebih kondusif (Wawancara, 2026). Kondisi sangat memberikan kenyamanan bagi masyarakat dan juga membantu petugas dalam mengelola pelayanan dengan lebih efektif. Dengan demikian, digitalisasi melalui IKD tidak hanya memberikan manfaat dari sisi pengguna layanan, tetapi juga meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa IKD mengharuskan untuk dapat melakukan akses terhadap dokumen kependudukan dengan adaptasi bersama sistem digital tanpa harus membawa dokumen fisik, sehingga mempercepat layanan (Nurdiana & Khithoh, 2024). Namun demikian, di balik berbagai kemudahan yang ditawarkan, implementasi IKD juga menghadirkan sejumlah tantangan yang berdampak negatif pada masyarakat. Salah satu isu yang cukup menonjol adalah munculnya kasus penipuan yang mengatasnamakan aktivasi IKD. Narasumber mengungkapkan bahwa pada awal peluncurannya, masyarakat menunjukkan antusiasme yang tinggi terhadap penggunaan IKD karena

dianggap sebagai inovasi baru yang memudahkan. Akan tetapi, seiring dengan maraknya kasus penipuan, kepercayaan masyarakat terhadap layanan ini sempat mengalami penurunan (Wawancara, 2026). Bahkan, terdapat masyarakat yang mengalami kerugian finansial akibat mengikuti instruksi dari pihak yang tidak memiliki tanggung jawab. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun layanan telah mengalami digitalisasi, masih terdapat risiko yang perlu diwaspadai oleh masyarakat dalam penggunaannya.

Adanya perbedaan kemampuan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan layanan digital juga menjadi salah satu dampak dari digitalisasi IKD tersebut. Narasumber menjelaskan bahwa tidak semua masyarakat memiliki perangkat yang memadai, seperti telepon pintar, maupun kemampuan dalam menggunakan teknologi digital. Beberapa kelompok masyarakat, terutama yang berusia lanjut, masih mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan aplikasi IKD (Wawancara, 2026). Oleh karena itu, dalam praktiknya, pihak Sudin Dukcapil Jakarta selatan tidak mewajibkan seluruh masyarakat untuk menggunakan IKD, melainkan tetap menyediakan layanan secara langsung serta memberikan pendampingan bagi masyarakat yang membutuhkan. Hal ini dilakukan agar seluruh lapisan masyarakat tetap dapat mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa terkendala oleh keterbatasan teknologi. Temuan ini juga didukung oleh penelitian yang menyebutkan bahwa literasi digital yang rendah dan keterbatasan perangkat dapat menjadi hambatan dalam implementasi IKD di masyarakat (Nafiah & Oktariyanda, 2024). Di sisi lain, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa faktor teknis seperti jaringan internet menjadi salah satu kendala dalam implementasi IKD. Narasumber menyebutkan bahwa gangguan jaringan sering kali terjadi, terutama ketika dilakukan kegiatan aktivasi di lapangan (Wawancara, 2026). Kondisi ini tidak hanya mempengaruhi kelancaran proses pelayanan, tetapi juga dapat menimbulkan ketidakpuasan dari masyarakat apabila layanan tidak dapat diakses dengan baik. Oleh karena itu, meskipun sistem yang telah dirancang untuk mempermudah layanan, keberhasilan implementasi nya tetap bergantung pada kesiapan infrastruktur yang mendukung. Hal ini juga sejalan dengan temuan bahwa gangguan jaringan dan sistem menjadi salah satu hambatan dalam optimalisasi pemanfaatan IKD (Nafiah & Oktariyanda, 2024).

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil wawancara, dampak implementasi IKD terhadap masyarakat menunjukkan adanya perubahan yang cukup signifikan dalam sistem pelayanan publik. Di satu sisi, IKD memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam mengakses layanan administrasi kependudukan, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat (Wawancara, 2026). Namun di sisi lain, masih terdapat berbagai tantangan yang perlu diperhatikan, seperti risiko penipuan, keterbatasan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi, serta kendala koneksi yang dapat menghalangi proses aktivasi. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa transformasi digital melalui IKD bukan hanya soal menghadirkan teknologi baru, tetapi juga memerlukan penyesuaian dalam negeri berbagai pihak agar manfaatnya dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh masyarakat. Jika dikaitkan dengan konsep yang digunakan penulis dalam penelitian, berbagai dampak yang muncul dari implementasi IKD tersebut menunjukkan relevansi yang kuat dengan konsep *E-Government* dan Pelayanan Publik. Berdasarkan pemikiran Soetam Rizky Wicaksono, *E-Government* adalah penggunaan perangkat melalui teknologi, informasi, dan komunikasi yang bertujuan memperkuat kualitas layanan, transparansi, serta efektivitas tata kelola pemerintahan (Wicaksono, 2023).

Jika dilihat dari kacamata teori *Implementing Public Policy* (Edwards, 1980). Menurut argumentasinya, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat faktor. Jika salah satu faktor tersebut bermasalah, maka kebijakan yang dihasilkan akan terhambat. Dilihat dari variabel utama yaitu Komunikasi (*Communication*), di mana dalam hal ini syarat keberhasilan dalam implementasi kebijakan adalah mereka yang memiliki kewajiban untuk bertugas harus memahami apa yang mereka lakukan. Dilihat dari hasil wawancara yang telah dilaksanakan oleh penulis, pihak Sudin Dukcapil Jakarta Selatan yang diwakili oleh Ibu Devi Triska Kustiana selaku Kepala Seksi Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Ibu Ivon selaku Kepala Subbagian Tata Usaha Sudin Dukcapil Jakarta

Selatan. Pihak pelaksana telah menunjukkan adanya proses penerusan informasi yang intensif. Dalam hal ini, pihak pelaksana memahami bahwa tujuan yang paling penting pada implementasi IKD adalah untuk menyederhanakan birokrasi dan memberikan fasilitas yang dibutuhkan masyarakat. Kemampuan ini dilihat dari adanya kemahiran petugas dalam menjelaskan fitur IKD yang menunjukkan bahwa informasi yang didapatkan telah berhasil dipahami dan disampaikan oleh aparatur tingkat operasional. Namun, keberhasilan ini tentunya sangat bergantung pada variabel Sumber Daya (*Resources*), di mana Edwards berpendapat bahwa sumber daya yang tidak memadai akan menimbulkan hambatan dalam implementasinya meskipun instruksi sudah disampaikan secara jelas. Kebijakan akan tetap gagal jika pelaksana kekurangan sarana untuk implementasinya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan oleh penulis dengan narasumber, petugas memiliki peran aktif sebagai sumber daya manusia yang membantu aktivitas warga dalam mengurus IKD. Namun, variabel ini saling berkaitan, di mana dalam keberhasilannya sistem ini sangat bergantung pada perangkat digital yang dimiliki oleh masyarakat dan stabilitas sistem SIAK yang digunakan. Selanjutnya, variabel ketiga yaitu Disposisi (*Dispositions*), di mana Edwards berargumentasi bahwa apabila para pelaksana memiliki sifat mendukung suatu kebijakan agar mereka melaksanakannya sesuai dengan harapan dari pembuat keputusan aslinya. Melalui wawancara yang dilakukan penulis, petugas menunjukkan sifat antusias untuk mengajak anak muda dan masyarakat guna mensukseskan implementasi IKD. Hal ini tentunya menunjukkan bahwa secara internal, birokrasi Sudin Dukcapil Jakarta Selatan memiliki kemauan (*political will*) untuk menyukseskan program ini. Terakhir, terdapat faktor Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*), menurut Edwards perpecahan atau fragmentasi organisasi menjadi hambatan dalam implementasi kebijakan, di mana prosedur operasional standar yang biasa digunakan dapat menjadi solusi tepat dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, tetapi juga dapat memberikan hambatan kepada perusahaan apabila terjadi perusahaan. Dalam hasil wawancara dengan narasumber yang membahas terkait IKD, justru kehadiran pelayanan ini hadir untuk mendisrupsi standar pelayanan lama yang bersifat kaku dengan mengubah alur pelayanan dari tatap muka menjadi layanan mandiri sehingga pelayanan bersifat lebih efisien.

Dalam konteks temuan penelitian ini, kemudahan akses layanan, percepatan administrasi, serta berkurangnya interaksi tatap muka yang disampaikan oleh narasumber menunjukkan bahwa IKD telah berfungsi sebagai instrumen digital yang mendorong efisiensi dan efektivitas pelayanan publik (Wawancara, 2026). Di sisi lain, munculnya tantangan seperti penipuan digital, kesenjangan kemampuan teknologi, serta kendala infrastruktur juga memperlihatkan bahwa implementasi *E-Government* bukan semata dengan aspek mendasar, melainkan menyangkut kesiapan sosial dan kelembagaan dalam mengelola perubahan tersebut. Dengan demikian, temuan ini memperlihatkan bahwa IKD sebagai bagian dari *E-Government* tidak hanya berperan dalam meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga menjadi sarana transformasi hubungan antara pemerintah dan masyarakat, di mana interaksi pelayanan yang sebelumnya bersifat langsung kini bergeser menjadi berbasis digital yang menuntut adanya kepercayaan, literasi, serta adaptasi dari kedua belah pihak.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital melalui IKD di Sudin Dukcapil merupakan langkah strategis dalam mewujudkan *digital governance*. Dalam teori *Implementing Public Policy*, aspek-aspek dalam transformasi digital IKD telah terpenuhi pada aspek komunikasi dan disposisi. Dalam hal ini, pemerintah telah melakukan upaya dalam melakukan transformasi pelayanan publik secara digital dan masyarakat menyambut dengan baik sehingga aspek komunikasi dan disposisi berjalan dengan baik. Secara fungsional, IKD telah berhasil menyederhanakan akses layanan administrasi kependudukan menjadi lebih efisien dan terintegrasi dalam satu genggaman gawai. Hal ini telah dibuktikan dalam teori *Implementing Public Policy* oleh Edwards pada aspek struktur birokrasi, di mana IKD telah berhasil memotong rantai birokrasi yang panjang menjadi lebih ringkas melalui

Prosedur Operasional Standar (SOP). Namun, efektivitas implementasinya masih menghadapi tantangan pada aspek inklusivitas digital, di mana ketergantungan penuh pada perangkat spesifik dan koneksi internet menjadi hambatan bagi kelompok masyarakat tertentu. Hal ini tentu bersinggungan dengan aspek sumber daya dalam teori *Implementing Public Policy*, di mana pemerintah belum dapat menyediakan fasilitas yang memadai saat berada di lapangan, seperti masih terdapat jaringan internet yang tidak stabil ketika melakukan aktivasi. Meskipun infrastruktur teknologi telah memadai, keberhasilan jangka panjang IKD sangat bergantung pada sinkronisasi data antarlembaga yang lebih luas agar manfaat digitalisasi kependudukan ini dapat dirasakan secara universal di seluruh sektor pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian, saran utama yang dapat diberikan yakni penguatan strategi sosialisasi dan edukasi terhadap masyarakat yang lebih masif dan terstruktur. Pihak Sudin Dukcapil Jakarta Selatan sebaiknya juga tidak hanya mengandalkan sosialisasi internal melalui perangkat lingkungan seperti RT dan RW, tetapi juga mulai melibatkan peran media massa dalam menjangkau masyarakat yang lebih luas. Edukasi ini harus difokuskan kepada pemahaman terhadap manfaat IKD serta tindakan preventif terhadap modus penipuan baru yang mengatasnamakan petugas, dengan menekankan aktivasi harus dilaksanakan ketika bersama petugas di kantor layanan resmi ataupun melalui petugas melakukan sosialisasi kepada masyarakat dengan terjun langsung ke lapangan. Pemerintah perlu untuk melakukan peningkatan kualitas infrastruktur teknologi untuk mendukung kelancaran operasional di lapangan seperti mengevaluasi stabilitas jaringan internet, terutama saat melakukan pelayanan langsung di lokasi pemukiman warga guna menghindari hambatan teknis saat proses aktivasi. Penyediaan fasilitas pendukung seperti Wi-Fi publik juga disarankan agar masyarakat tidak terbebani untuk menggunakan data pribadi yang belum tentu stabil. Secara garis besar, pemerintah pusat dan daerah perlu memperkuat sinergi agar penggunaan IKD dapat diterima secara universal dalam berbagai transaksi sehingga transformasi digital dapat dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

KETERBATASAN

Keterbatasan penelitian ini dapat dilihat dari fokus lokus penelitian yang secara spesifik hanya mencakup wilayah Sudin Dukcapil Jakarta Selatan. Mengingat Jakarta Selatan merupakan salah satu wilayah bagian dari wilayah megapolitan dengan tingkat kesiapan infrastruktur teknologi yang lebih maju sehingga temuan ini memiliki keterbatasan dalam hal generalisasi hasil. Kondisi masyarakat di perkotaan besar yang cenderung memiliki literasi digital yang lebih tinggi, yang membuat dinamika ini tidak dapat ditemukan dan tidak dapat langsung diterapkan pada daerah kabupaten atau wilayah pedesaan yang masih bergulat pada masalah mendasar seperti keterbatasan jaringan internet ataupun fasilitas teknologi yang belum merata. Selain itu, implementasi IKD di wilayah ini juga dapat dipengaruhi oleh kapasitas kelembagaan lokal dan sumber daya manusia di Jakarta yang relatif lebih siap dibandingkan daerah lain, yang menyebabkan tantangan operasional yang muncul akan jauh lebih kompleks jika dianalisis dalam wilayah dengan karakteristik sosial dan ekonomi yang lebih rendah. Penelitian ini juga memiliki keterbatasan dari segi teknik pengumpulan data, di mana peneliti tidak melakukan wawancara secara langsung dengan masyarakat pengguna layanan IKD di wilayah Jakarta Selatan. Hal ini menyebabkan perspektif yang diperoleh cenderung lebih banyak berasal dari instansi pelayanan publik tersebut, sehingga belum sepenuhnya merepresentasikan pengalaman persepsi serta kendala yang dirasakan langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan IKD. Ketiadaan data primer dari masyarakat ini berpotensi membatasi kedalaman analisis terutama dalam memahami tingkat penerimaan serta hambatan penggunaan layanan secara nyata di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, Y., Tobirin, Rokhman, A., & Kurniasih, D. (2024). Pemanfaatan identitas kependudukan digital (IKD). *Journal of Social and Economics Research*, 6(1).
- Azzahra, V., & Rudiana. (2024). Strategi Pemerintah Dalam Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon. *Unes Law Review*, 6(4), 10146–10157. https://doi.org/https://doi.org/10.31933/un_esrev.v6i4
- Badruddin, S., Halim, P., & Ismowati, M. (2022). *Transformasi digital dalam pelayanan publik*. zahir publishing.
- Cholik, C. A. (2021). Teknologi Informasi, ICT,. *Jurnal Fakultas Teknik*, 2(2), 39–46.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Bangka Barat. (2024, 6 Juni). Dukcapil Terus Dukung Perkembangan IKD Menjadi INA-Pass. Diakses pada 10 April 2026, dari <https://disdukcapil.bangkabaratkab.go.id/detail/dukcapil-terus-dukung-pengembangan-ikd-menjadi-ina-pass>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. (2024, 23 Desember). *Apa manfaat kelebihan serta keuntungan identitas kependudukan digital (IKD)?* Diakses pada 15 April 2026, dari https://disdukcapil.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/48_apamanfaat-kelebihan-serta-keuntungan-identitas-kependudukan-digitan-ikd
- Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. (2024, 12 Januari). *Identitas kependudukan digital wujudkan layanan publik yang inklusif*. Diakses pada 15 April 2026, dari <https://dukcapil.kemendagri.go.id/blog/read/identitas-kependudukan-digital-wujudkan-layanan-publik-yang-inklusif>
- Edwards, G. C., III. (1980). *Implementing public policy*. Congressional Quarterly Press.
- Elvia, V., Adnan, M. F., & Khaidir, A. (2025). Peran Teknologi dalam Mewujudkan Good Governance: Perspektif Teori Administrasi Publik. *Journal of Practice Learning and Educational Development*, 5(1), 199-206.
- Humdiah, A. (2025). Peran identitas kependudukan digital (IKD) dalam meningkatkan kualitas layanan publik yang cepat dan mudah di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi. *Jurnal Akademik Pengabdian Masyarakat*, 3(5), 227–233.
- Nafiah, N., & Tenda, A. (2024). “Kompleksitas Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam Rangka Pencatatan Identitas Kependudukan di Kabupaten Nganjuk”, *Jurnal Publika*, (12)3, 706. <https://doi.org/10.26740/publika.v12n3.p705-714>
- Ningrum, P. P. (2025). Strategi Pencegahan Penipuan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang Mengatasnamakan Dispenduk. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 3837-3841.
- Nuraeni, N., & Syahrudin, D. (2024). Efektivitas Pelayanan Pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur. *Karimah Tauhid*, 3(11), 12653–12661.

- Pradiptasari, Z. H., & Nur, D. I. (2025). Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik di Kecamatan Pakal. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Patikala*, 4(3), 1203-1212.
- Putri, D. (2025). *KUALITAS PELAYANAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL OLEH SUKU DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAKARTA SELATAN* (Doctoral dissertation, Universitas Nasional).
- Raharjo, M. M. I. (2022). *Manajemen pelayanan publik*. Bumi Aksara.
- Ramadhan, R. B., Tauran, T., Prabawati, I., & Hilmi, A. N. (2026). Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Mojokerto. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(7), 28-38.
- Retnowati, N. D., & Retnowati, D. (2008). Peranan E-Government Dalam Rangka Mewujudkan. Seminar Nasional Informatika 2008 (SemnasIF 2008), 2008(semnasIF), 205–211.
- Sawir, M. (2024). Optimalisasi teknologi informasi untuk mempercepat good governance dalam pelayanan investasi di papua. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(2), 30-41.
- Sulfiani, A. N. (2021). Good governance penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan BPJS kesehatan di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 95-116.
- Suryono, S.U., P. D. A. (2019). *TEORI DAN STRATEGI PERUBAHAN SOSIAL*. PT. Bumi Aksara.
- Tambun, A. P., Damayanti, N., Sari, K. Y., & Darmawan, I. (2023). Pengaruh Perkembangan Teknologi Sebagai Bentuk Perubahan Sosial dalam Pelayanan Data Kependudukan (E-Ktp) di Indonesia Upaya Penerapan Prinsip Good Governance. *JISPENDIORA Jurnal Ilmu Sosial Pendidikan Dan Humaniora*, 2(2), 203-218.
- Tiwa, R. C., Posumah, J. H., & Londa, V. Y. (2023). Implementasi kebijakan dalam menangani kekacauan antar desa di Kecamatan Tompaso Baru Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, IX (3), 339-350.
- Wicaksono, S. R. (2023). *Konsep Dasar E-Government*. Seribu Bintang. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8004026>
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73-85.
- Widiyarta, A., & Isni, H. (2023). “Implemetasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam Mendorong Digitalisasi di Kelurahan Jepara Kota Surabaya”. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, (9)18, 10.
- Yasah, A. D., Ardiana, P., Aprilia, D. I., Gunawan, D. A. F., & Pertiwi, V. I. (2025). Evaluasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Sawahan Kota Surabaya. *Future Academia: The Journal of Multidisciplinary Research on Scientific and Advanced*, 3(2), 957-971.
- Yulanda, A., & Frinaldi, A. (2023). Inovasi Program Identitas Kependudukan Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Kependudukan di Indonesia. *Jurnal Ilmu Humaniora*, 7(2), 415–426.
- Zahro, A. A., & Wahyuni, E. S. (2024). Transformasi E-KTP menjadi KTP Digital melalui Aplikasi Identitas. *Governance: Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 14(2), 63–71.