



Analisis Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia

Anisa Ramadani^{1*}, Nebilla Sauda Azzahra², Abdal³

^{1,2,3} UIN Sunan Gunung Djati Bandung

*Penulis Korespondensi: anisarmdni24@gmail.com¹, azzahranebila@gmail.com²
abdal@uinsgd.ac.id³

Abstract. *Digital transformation in public services has encouraged the Indonesian government to introduce various innovations, including the implementation of Digital Population Identity (Identitas Kependudukan Digital/IKD). This policy aims to improve the efficiency of population administration while enhancing the quality of digital-based public services. This study examines the implementation of the IKD policy in improving public service quality in Indonesia and identifies the supporting and inhibiting factors affecting its implementation. The research employs a qualitative descriptive approach through a literature review of academic journals, books, government documents, and other relevant scholarly sources. The findings indicate that IKD contributes to faster identity verification, easier access to public services, improved administrative efficiency, and better integration of population data. Nevertheless, its implementation continues to face several challenges, including limited digital infrastructure, low levels of digital literacy, unequal access to technology across regions, and concerns regarding personal data security. The effectiveness of IKD implementation is largely influenced by infrastructure readiness, human resource capacity, institutional commitment, and public acceptance of digital technology. Therefore, continuous efforts are required to strengthen digital infrastructure, improve digital literacy, and enhance personal data protection in order to maximize the benefits of IKD in creating more effective, efficient, transparent, and integrated public services.*

Keywords: *Digital Population Identity, policy implementation, public service, digital transformation, population administration.*

Abstrak. Transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong pemerintah Indonesia untuk menghadirkan berbagai inovasi, salah satunya melalui penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Kebijakan ini bertujuan meningkatkan efisiensi administrasi kependudukan sekaligus memperkuat kualitas pelayanan publik berbasis digital. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi kebijakan IKD dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Metode yang digunakan adalah studi literatur dengan pendekatan deskriptif kualitatif melalui penelaahan berbagai jurnal ilmiah, buku, dokumen pemerintah, dan sumber akademik lainnya yang relevan. Hasil kajian menunjukkan bahwa penerapan IKD memberikan berbagai manfaat, seperti percepatan proses verifikasi identitas, kemudahan akses layanan, peningkatan efisiensi administrasi, serta integrasi data kependudukan yang lebih baik. Namun, implementasinya masih menghadapi sejumlah kendala, antara lain keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya literasi digital masyarakat, kesenjangan akses teknologi antarwilayah, serta isu keamanan data pribadi. Keberhasilan implementasi IKD dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, komitmen kelembagaan, dan tingkat penerimaan masyarakat terhadap teknologi digital. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan berupa penguatan infrastruktur digital, peningkatan literasi digital masyarakat, serta perlindungan data pribadi guna mengoptimalkan manfaat IKD dalam mendukung pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan terintegrasi.

Kata Kunci: Identitas Kependudukan Digital, implementasi kebijakan, pelayanan publik, transformasi digital, administrasi kependudukan.

Naskah Masuk: 09 Juni 2026; Revisi: 09 Juni 2026; Diterima: 10 Juni 2026; ; Terbit: 11 Juni 2026.

1. LATAR BELAKANG

Transformasi digital menjadi salah satu prioritas utama pemerintah Indonesia dalam meningkatkan mutu pelayanan publik. Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk menghadirkan berbagai inovasi yang mampu membuat layanan menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Dalam bidang administrasi kependudukan, data penduduk memiliki peranan yang sangat penting karena menjadi dasar dalam penyelenggaraan berbagai layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, bantuan sosial, dan perencanaan pembangunan. Selain itu, data kependudukan yang akurat dan terintegrasi juga berfungsi sebagai landasan pemerintah dalam menyusun kebijakan yang lebih tepat sasaran. Oleh karena itu, digitalisasi administrasi kependudukan merupakan langkah penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Bringan, Mesangi, & Pangkey, 2024).

Sebagai salah satu bentuk implementasi transformasi digital tersebut, pemerintah melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan Identitas Kependudukan Digital (IKD). IKD merupakan identitas kependudukan dalam bentuk digital yang dapat diakses melalui telepon pintar dan berfungsi sebagai representasi elektronik dari e-KTP untuk pelayanan administrasi yang lebih cepat. Pemanfaatan teknologi digital dalam pelayanan publik juga terbukti mampu meningkatkan efektivitas serta produktivitas layanan kepada masyarakat (Ningtyas, 2024). Selain itu, IKD telah terhubung dengan berbagai layanan lainnya, seperti BPJS, data vaksinasi, perpajakan, dan layanan administrasi publik lainnya. Integrasi ini diharapkan dapat memperkuat efisiensi pelayanan publik sekaligus memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan secara terpadu (Azizah & Meirinawati, 2023).

Meskipun menawarkan berbagai kemudahan, implementasi kebijakan IKD masih menghadapi sejumlah tantangan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa tingkat adopsi IKD di berbagai daerah belum mencapai target yang ditetapkan pemerintah. Rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan akses terhadap perangkat teknologi, kurang optimalnya sosialisasi kebijakan, serta keterbatasan infrastruktur digital menjadi faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi IKD (Tukan & Rahmadanita, 2023)

(Widiyarta & Humaidah, 2023). Selain itu, Lubis (2022) menjelaskan bahwa keterbatasan akses informasi, prosedur pelayanan yang belum optimal, serta kapasitas sumber daya manusia yang masih terbatas juga dapat menghambat pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Penelitian mengenai implementasi IKD telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Tukan dan Rahmadanita (2023) serta Widiyarta dan Humaidah (2023) menemukan bahwa keberhasilan implementasi IKD dipengaruhi oleh faktor komunikasi, infrastruktur, dan kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital. Sementara itu, Rauf (2016) menyatakan bahwa implementasi kebijakan harus dilakukan secara sistematis mulai dari pengembangan hingga sosialisasi kebijakan. Indarwati et al. (2021) juga menegaskan bahwa implementasi kebijakan memerlukan pemantauan yang berkelanjutan agar tujuan kebijakan dapat tercapai secara optimal. Namun, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada implementasi IKD di daerah tertentu sehingga belum banyak kajian yang menganalisis implementasi kebijakan IKD dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia secara lebih luas. Dengan demikian, masih terdapat ruang penelitian untuk mengkaji implementasi kebijakan IKD dari perspektif peningkatan kualitas pelayanan publik secara nasional.

Berdasarkan pemaparan yang telah disampaikan, penelitian ini menitikberatkan pada kajian mengenai implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Adapun permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan kebijakan IKD dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun kendala dalam implementasinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pelaksanaan kebijakan IKD sekaligus mengidentifikasi berbagai faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi efektivitas penerapannya. Diharapkan temuan penelitian ini memberikan sumbangan teoretis bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya pada aspek implementasi kebijakan dan transformasi digital dalam pelayanan publik. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam mengoptimalkan efektivitas pelaksanaan kebijakan IKD guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

2. KAJIAN TEORITIS

Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan adalah rangkaian tindakan yang dilakukan oleh individu, aparatur pemerintah, maupun kelompok dari sektor publik dan swasta yang diarahkan untuk mencapai sasaran yang tercantum dalam suatu keputusan kebijakan (Wahab, 2008).

Dalam penelitian ini, analisis implementasi kebijakan menggunakan model yang menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh enam variabel utama, yaitu standar dan tujuan kebijakan, ketersediaan sumber daya, hubungan antarlembaga atau organisasi, karakteristik pelaksana kebijakan, kondisi sosial, ekonomi, dan politik, serta disposisi atau sikap para pelaksana dalam menjalankan kebijakan.

Lebih lanjut, tingkat efektivitas implementasi kebijakan dapat dilihat dari sejauh mana ukuran dan tujuan kebijakan selaras dengan kondisi sosial dan budaya yang dihadapi oleh para pelaksana di lapangan. Apabila tujuan kebijakan terlalu ideal dan tidak memperhitungkan realitas empiris, maka proses implementasinya berpotensi terhambat sehingga sulit mencapai hasil yang optimal (Agustino, 2016).

Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah bentuk digital dari dokumen kependudukan yang ditujukan bagi warga Indonesia yang sudah memiliki KTP elektronik. Penduduk yang mengaktifkan IKD akan menerima identitas berupa informasi elektronik yang berperan sebagai representasi dokumen kependudukan serta data pribadi mereka (Widodo, 2024).

Penerapan IKD dalam Permendagri tahun 2022 bertujuan mendukung kemajuan teknologi informasi dan komunikasi melalui digitalisasi administrasi kependudukan, meningkatkan penggunaan layanan digital oleh masyarakat, serta menyederhanakan dan mempercepat proses transaksi layanan publik maupun swasta secara elektronik. Selain itu, IKD dibangun dengan mekanisme autentikasi untuk melindungi keamanan data dan mencegah pemalsuan identitas serta kebocoran informasi pribadi. Secara strategis, pelaksanaan IKD dipandang sebagai langkah awal untuk memperkuat ekosistem pembayaran digital dan mendukung pertukaran data terintegrasi demi mewujudkan interoperabilitas layanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang, jasa, dan/atau layanan administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Layanan ini disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik bagi seluruh warga negara. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik, model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengusulkan lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) yang berfungsi sebagai indikator penilaian kualitas layanan yang diberikan (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Perkembangan digital mengubah paradigma layanan; kepuasan publik kini banyak ditentukan oleh kecepatan dan kemudahan platform digital, sehingga pemerintah terdorong beralih dari prosedur manual ke e-government. Meski layanan publik berbasis elektronik berpotensi meningkatkan mutu dan efisiensi secara signifikan, pencapaian potensi tersebut menuntut perbaikan berkelanjutan pada infrastruktur, penguatan regulasi, dan peningkatan kapasitas sumber daya (Kusuma, Agus, & Pratama, 2024).

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi IKD

Implementasi IKD menghadapi berbagai tantangan di lapangan. Hambatan sosial meliputi rendahnya literasi digital, resistensi budaya, dan kurangnya pemahaman atas urgensi IKD, sementara hambatan teknis mencakup keterbatasan infrastruktur jaringan, ketiadaan perangkat yang memadai, serta belum optimalnya kapasitas sumber daya manusia (Tukan & Rahmadanita, 2023).

Di sisi lain, faktor pendukungnya meliputi komitmen regulasi dan kelembagaan, di mana Kemendagri secara proaktif mengembangkan infrastruktur pendukung IKD, menginvestasikan jaringan internet yang luas dan andal, serta berkolaborasi dengan sektor swasta untuk membangun solusi IKD yang efektif dan terintegrasi (Widiyarta & Humaidah, 2023)

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dengan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengkaji pelaksanaan kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti menelaah berbagai konsep, kebijakan, dan temuan studi

sebelumnya tanpa melakukan pengumpulan data primer di lapangan (Zed, 2008). Melalui cara ini, peneliti memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh tentang fenomena berdasarkan berbagai perspektif yang telah dipublikasikan.

Data dikumpulkan dari beragam sumber relevan, termasuk artikel jurnal, buku akademik, dan dokumen resmi pemerintah seperti Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang IKD. Selain itu, karya ilmiah lain, misalnya skripsi, tesis, dan laporan penelitian terkait implementasi kebijakan dan digitalisasi layanan publik juga dimanfaatkan. Pemilihan sumber didasarkan pada relevansi, kredibilitas, dan keterkaitannya dengan topik; pengumpulan dilakukan melalui tahapan identifikasi, seleksi, dan dokumentasi literatur secara sistematis.

Analisis data dilakukan dengan teknik analisis isi (*content analysis*) dan analisis tematik (*thematic analysis*). Proses analisis mencakup reduksi data dengan menyaring informasi penting, pengelompokan menurut tema seperti implementasi kebijakan, kualitas pelayanan publik, serta faktor pendukung dan penghambat, lalu interpretasi untuk memahami hubungan antar temuan sehingga terbentuk gambaran komprehensif mengenai pelaksanaan kebijakan IKD (Miles, Huberman, & Saldana, 2014). Temuan akhir disajikan secara naratif untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dengan membandingkan literatur yang digunakan serta pencatatan proses penelitian (*audit trail*) untuk meningkatkan validitas dan mengurangi bias.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi IKD merupakan salah satu langkah strategis pemerintah Indonesia dalam mewujudkan transformasi digital pada sektor administrasi kependudukan dan pelayanan publik. Perkembangan teknologi informasi yang terus melaju pesat membawa perubahan mendasar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk cara pemerintah memberikan layanan kepada masyarakat (Danuri, 2019). Kehadiran IKD menunjukkan adanya pergeseran dari sistem pelayanan yang sebelumnya berbasis dokumen fisik menuju sistem pelayanan berbasis teknologi digital yang lebih modern, efisien, dan terintegrasi.

Melalui aplikasi IKD, masyarakat dapat mengakses identitas kependudukannya secara elektronik menggunakan perangkat telepon pintar sehingga proses verifikasi identitas dapat dilakukan dengan lebih cepat dan praktis. Selain berfungsi sebagai

representasi digital dari KTP elektronik, IKD juga terintegrasi dengan berbagai layanan lain seperti BPJS, data vaksinasi, perpajakan, dan layanan administrasi lainnya sehingga diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik (Azizah & Meirinawati, 2023). Implementasi IKD juga merupakan wujud nyata dari penerapan e-government, yaitu penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mentransformasi cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat guna meningkatkan efektivitas, transparansi, dan kepuasan publik (Taufiqurokhman, Pathony, Damanik, Nurhakim, & Judijanto, 2022).

Berbagai studi di beberapa daerah di Indonesia menunjukkan hasil implementasi IKD yang bervariasi. Perbedaan tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan kebijakan digital tidak semata-mata bergantung pada kualitas regulasi dari pemerintah pusat, melainkan juga sangat ditentukan oleh kesiapan daerah dalam menerapkannya. Selain itu, kinerja pelaksanaan kebijakan dapat dinilai dari sejauh mana ukuran dan tujuan kebijakan realistis terhadap kondisi sosial-kultural tingkat pelaksana; apabila sasaran kebijakan terlalu idealistis, realisasinya cenderung sulit dicapai (Agustino, 2016).

Pada daerah perkotaan, implementasi IKD cenderung menunjukkan hasil yang lebih baik dibandingkan wilayah pedesaan maupun daerah 3T. Kondisi ini dipengaruhi oleh ketersediaan infrastruktur digital yang lebih memadai, akses internet yang lebih stabil, tingkat kepemilikan *smartphone* yang lebih tinggi, serta kemampuan masyarakat yang relatif lebih baik dalam memanfaatkan teknologi digital. Keberhasilan implementasi di beberapa daerah juga didukung oleh berbagai strategi pemerintah daerah, seperti sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, pendampingan aktivasi, serta integrasi layanan IKD dengan berbagai layanan publik lainnya. Upaya tersebut terbukti mampu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai manfaat IKD sekaligus mendorong percepatan aktivasi identitas digital (Ningtyas, 2024). Pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan produktivitas dan efektivitas pelayanan, sehingga inovasi berbasis digital seperti IKD menjadi keniscayaan dalam mendukung reformasi pelayanan publik (Ningtyas, 2024).

Meskipun demikian, implementasi IKD di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan yang menyebabkan tingkat keberhasilannya belum merata. Salah satu hambatan utama yang ditemukan di berbagai daerah adalah keterbatasan infrastruktur digital. Implementasi layanan berbasis digital sangat bergantung pada ketersediaan

jaringan internet yang stabil, sementara masih banyak wilayah yang belum memiliki akses internet yang memadai. Hambatan teknis mencakup keterbatasan infrastruktur jaringan, ketiadaan perangkat yang memadai, serta belum optimalnya kapasitas sumber daya manusia. Sementara itu, hambatan sosial meliputi rendahnya literasi digital, resistensi budaya, dan kurangnya pemahaman atas urgensi IKD. Selain itu, karakteristik geografis Indonesia yang terdiri atas wilayah perkotaan, pedesaan, kepulauan, dan daerah terpencil turut memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan ini (Tukan & Rahmadanita, 2023).

Selain faktor infrastruktur, tingkat literasi digital masyarakat juga menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan implementasi IKD. Masyarakat yang terbiasa menggunakan teknologi digital cenderung lebih mudah memahami proses aktivasi dan penggunaan aplikasi IKD. Sebaliknya, kelompok masyarakat lanjut usia maupun masyarakat yang memiliki keterbatasan pendidikan sering kali mengalami kesulitan dalam memahami prosedur penggunaan layanan digital.

Kondisi ini sejalan dengan temuan Lubis (2022) yang menjelaskan bahwa keterbatasan akses informasi, prosedur pelayanan yang belum optimal, serta kapasitas sumber daya manusia yang masih terbatas dapat menghambat pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Oleh karena itu, edukasi dan sosialisasi yang berkelanjutan menjadi langkah penting yang harus dilakukan pemerintah agar masyarakat dapat memahami manfaat serta tata cara penggunaan IKD secara optimal.

Dari sisi kelembagaan, implementasi IKD menunjukkan bahwa komitmen pemerintah daerah memiliki pengaruh yang besar terhadap keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Faktor pendukung implementasi IKD meliputi komitmen regulasi dan kelembagaan, di mana Kementerian Dalam Negeri secara proaktif mengembangkan infrastruktur pendukung IKD, menginvestasikan jaringan internet yang luas dan andal, serta berkolaborasi dengan sektor swasta untuk membangun solusi IKD yang efektif dan terintegrasi (Widiyarta & Humaidah, 2023). Komitmen tersebut mencerminkan pentingnya disposisi pelaksana sebagaimana dijelaskan dalam teori Van Meter dan Van Horn. Ketika aparatur pemerintah memiliki komitmen yang tinggi terhadap pelaksanaan kebijakan, maka proses implementasi dapat berjalan lebih efektif dan tujuan kebijakan lebih mudah tercapai. Hal ini juga sejalan dengan pernyataan Rauf (2016) bahwa

implementasi kebijakan harus dilakukan secara sistematis mulai dari pengembangan hingga sosialisasi kebijakan.

Di samping berbagai faktor pendukung, implementasi IKD juga masih menghadapi beberapa kendala lain yang perlu mendapat perhatian. Salah satunya adalah prosedur aktivasi yang masih mengharuskan masyarakat melakukan verifikasi secara langsung di kantor Disdukcapil atau lokasi tertentu. Meskipun prosedur tersebut diterapkan untuk menjaga keamanan data kependudukan, sebagian masyarakat menilai bahwa proses tersebut masih kurang praktis karena belum sepenuhnya dapat dilakukan secara daring. Selain itu, keterbatasan jumlah sumber daya manusia di beberapa daerah menyebabkan proses aktivasi berjalan lebih lambat dibandingkan target yang telah ditetapkan pemerintah. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya memerlukan dukungan teknologi, tetapi juga memerlukan kapasitas kelembagaan yang memadai, serta pemantauan yang berkelanjutan agar tujuan kebijakan dapat tercapai secara optimal (Indarwati, Mardianto, & Mirani, 2021).

Lebih jauh, aspek keamanan data pribadi juga menjadi kendala yang tidak dapat diabaikan. Sebagai layanan berbasis digital, IKD menyimpan berbagai informasi kependudukan yang bersifat sensitif. Kehadiran Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi menjadi landasan regulasi yang penting untuk memastikan keamanan data pengguna IKD, di mana setiap penyelenggara layanan digital wajib memenuhi standar keamanan yang telah ditetapkan. Kekhawatiran masyarakat terhadap risiko kebocoran dan penyalahgunaan data dapat memengaruhi tingkat kepercayaan publik terhadap penggunaan identitas digital, sehingga pemerintah perlu terus memperkuat sistem perlindungan data dan keamanan siber secara berkelanjutan (Widodo, 2024).

Implementasi IKD juga memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Jika dikaji melalui dimensi kualitas pelayanan menggunakan teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), keberadaan IKD berkontribusi pada peningkatan kelima dimensi utama pelayanan. Pertama, dari dimensi keandalan (*reliability*), proses verifikasi identitas dapat dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan terintegrasi dengan basis data kependudukan nasional sehingga membantu mengurangi kesalahan administrasi dan mencegah duplikasi data. Kedua, dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*), penggunaan IKD mampu

mempercepat proses pelayanan karena identitas pengguna dapat diverifikasi secara digital dalam waktu yang relatif singkat. Ketiga, dari dimensi jaminan (*assurance*), sistem autentikasi yang terdapat dalam IKD memberikan kepastian keamanan atas kepemilikan identitas digital guna mencegah pemalsuan dan kebocoran data sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022. Keempat, dari dimensi bukti fisik (*tangibles*), tampilan aplikasi IKD yang terintegrasi dengan berbagai layanan digital memberikan kemudahan akses bagi pengguna. Kelima, dari dimensi empati (*empathy*), pemerintah berupaya menghadirkan pelayanan yang personal dan mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat melalui pendampingan aktivasi dan sosialisasi yang intensif (Kusuma, Agus, & Pratama, 2024). Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Widodo (2024) yang menunjukkan bahwa implementasi aplikasi IKD di Kecamatan Tambaksari secara nyata menunjang kualitas pelayanan publik, khususnya dalam hal kecepatan dan kemudahan akses layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat.

Pemanfaatan identitas digital turut meningkatkan transparansi dan akuntabilitas karena seluruh proses pelayanan terekam secara sistematis dalam platform digital. Peralihan menuju layanan digital menggeser standar kepuasan publik kini ditentukan oleh kecepatan dan kenyamanan platform sehingga pemerintah terdorong bertransformasi dari sistem manual ke e-government. Namun demikian, meski layanan publik elektronik berpotensi menaikkan mutu dan efisiensi secara signifikan, pencapaian manfaat penuh memerlukan peningkatan berkelanjutan pada infrastruktur, kerangka regulasi, dan pengembangan kapasitas (Kusuma, Agus, & Pratama, 2024).

Manfaat IKD belum merata dinikmati seluruh lapisan masyarakat. Kesenjangan akses teknologi antara wilayah perkotaan dan daerah terpencil menyebabkan perbedaan kualitas pemanfaatan layanan digital di tiap daerah. Bringan, Mesangi, dan Pangkey (2024) menyatakan bahwa pemerataan infrastruktur dan mutu pelaksanaan di tingkat daerah sangat menentukan keberhasilan kebijakan administrasi kependudukan. Natika (2024) menegaskan bahwa transformasi layanan publik menuju masa depan yang lebih baik hanya mungkin jika kesenjangan digital antara kota dan desa diatasi secara bertahap dan sistematis. Oleh karena itu, pemerintah perlu terus memperkuat infrastruktur digital, meningkatkan kapasitas sumber daya manusia, memperluas program literasi digital, dan mengembangkan sistem keamanan data yang lebih kuat agar manfaat IKD dapat dirasakan merata oleh seluruh masyarakat.

Secara keseluruhan, pembahasan menunjukkan bahwa IKD memiliki potensi besar untuk mendukung transformasi administrasi kependudukan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Keberhasilan penerapan kebijakan ini tidak semata bergantung pada tingkat kemajuan teknologi, tetapi juga pada kesiapan infrastruktur, kapasitas kelembagaan, kualitas sumber daya manusia, dan tingkat penerimaan masyarakat terhadap inovasi digital. Dengan dukungan berkelanjutan dari pemerintah pusat dan daerah, IKD dapat menjadi fondasi penting bagi terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan terintegrasi, sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan kajian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan langkah strategis pemerintah untuk mendukung transformasi digital dalam administrasi kependudukan dan meningkatkan mutu pelayanan publik di Indonesia. IKD menghadirkan sejumlah manfaat, antara lain meningkatkan efisiensi layanan, mempercepat proses verifikasi identitas, memudahkan akses masyarakat terhadap layanan publik, serta mendukung integrasi data kependudukan yang lebih akurat dan terstruktur.

Implementasi IKD di berbagai daerah menunjukkan hasil yang beragam. Daerah yang memiliki infrastruktur digital yang memadai, tingkat literasi digital yang tinggi, serta dukungan kelembagaan yang kuat cenderung menunjukkan tingkat implementasi yang lebih baik. Sebaliknya, daerah yang masih menghadapi keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, dan keterbatasan sumber daya manusia mengalami berbagai hambatan dalam pelaksanaan kebijakan tersebut. Selain itu, tingkat penerimaan masyarakat terhadap IKD dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan, manfaat yang dirasakan, serta kepercayaan terhadap keamanan sistem yang digunakan.

Dalam perspektif kualitas pelayanan publik, implementasi IKD terbukti mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, kecepatan, dan transparansi pelayanan. Namun, manfaat tersebut belum sepenuhnya dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat karena masih adanya kesenjangan digital antarwilayah. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi IKD memerlukan dukungan yang berkelanjutan dari pemerintah pusat dan daerah melalui penguatan infrastruktur digital, peningkatan kapasitas sumber daya

manusia, perluasan program literasi digital, serta penguatan sistem perlindungan data pribadi. Dengan demikian, IKD dapat berperan sebagai fondasi penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih modern, efektif, efisien, dan terintegrasi di Indonesia.

Untuk mendukung optimalisasi implementasi IKD, pemerintah perlu meningkatkan pemerataan infrastruktur digital, khususnya pada wilayah pedesaan, kepulauan, dan daerah 3T agar seluruh masyarakat memiliki akses yang sama terhadap layanan digital. Selain itu, kegiatan sosialisasi dan edukasi mengenai manfaat serta penggunaan IKD perlu dilakukan secara lebih intensif dan berkelanjutan guna meningkatkan literasi digital masyarakat. Pemerintah juga perlu memperkuat sistem keamanan data dan perlindungan privasi pengguna untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan identitas digital. Di sisi lain, penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan kajian lapangan secara langsung guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas implementasi IKD pada berbagai wilayah di Indonesia.

DAFTAR REFERENSI

- Agustino, L. (2016). *DASAR-DASAR KEBIJAKAN PUBLIK*. Alfabeta.
- Azizah, E. T., & Meirinawati. (2023). ANALISIS PENERAPAN STRANDAR PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN KTP-EL (KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK) DI DINAS KEPENDUDUK DAN PENCATATAN SIPIL (DISPENDUK CAPIL) KOTA SURABAYA. *Publika 11(01)*, 1461-1474.
- Bringan, R., Mesangi, E., & Pangkey, I. (2024). Implementasi Kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. *Academy of Education Journal 15(2)*, 2685–4031.
- Danuri, M. (2019). PERKEMBANGAN DAN TRANSFORMASI TEKNOLOGI DIGITAL . *Jurnal ilmiah infokam 15(2)*.
- Indarwati, N., Mardianto, & Mirani, D. (2021). Implementasi Kebijakan Jemput Bola Administrasi Perekaman e-KTP bagi Disabilitas di Kota Palembang. *Jurnal Administrasi Publik, 2(1)*, 35-48.
- Kusuma, M., Agus, A., & Pratama, R. Y. (2024). Pelaksanaan Digitalisasi dalam Pelayanan Publik Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Jurnal Hukum Tri Pantang 10(1)*, 42-49.
- Lubis, B. (2022). Analisis kebijakan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie 4(1)*, 1-9.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis*. London: Sage.
- Natika, L. (2024). TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK DI ERA DIGITAL: MENUJU PELAYANAN MASA DEPAN YANG LEBIH BAIK. *The World of Public Administration Journal, 6(1)*, 1 - 11.

- Ningtyas, E. L. (2024). *Analisis Kebijakan Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kota Madiun*. Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal Of retailing* 64(1).
- Rauf, A. R. (2016). *Implementasi Kebijakan Penerapan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Utara*. Doctoral dissertation, Tadulako University).
- Taufiqurokhman, T., Pathony, T., Damanik, F. H., Nurhakim, A., & Judijanto, L. (2022). Transformasi E-Government: Mengevaluasi Dampak Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Cahaya Mandalika* 3 (2).
- Tukan, A. A., & Rahmadanita, A. (2023). Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Di Kabupaten Lembata Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Registratie* 5(2), 162-180.
- Wahab, S. A. (2008). *Analisis Kebijaksanaan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Kencana.
- Widiyarta, A., & Humaidah, I. (2023). Implementasi aktivasi identitas kependudukan digital (IKD) dalam mendorong digitalisasi di Kelurahan Jepara Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* 9(18), 43-51.
- Widodo, D. (2024). Implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam menunjang pelayanan publik masyarakat di Kecamatan Tambaksari. *Jurnal Administrasi Publik* 6(1), 14-31.
- Zed, M. (2008). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.