

Inovasi Tata Kelola Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD)

*Pandu Pamungkas¹⁾, Zetia Wijayanti²⁾, Ina Masruroh³⁾

¹⁻³⁾Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya Indonesia;
pandupamungkas@fisip.unsri.ac.id, zetiawijayanti@fisip.unsri.ac.id, inamasruroh@fisip.unsri.ac.id

Abstrak

Transformasi digital dalam layanan administrasi kependudukan melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah bagian penting dari reformasi birokrasi yang bertujuan mendukung modernisasi pelayanan publik di tanah air. Latar belakang penelitian ini berasal dari masih adanya sejumlah masalah dalam layanan administrasi kependudukan secara tradisional, seperti waktu pelayanan yang lama, ketergantungan pada dokumen fisik, akses masyarakat yang terbatas, serta ketidakmerataan dalam kualitas pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami pelaksanaan IKD, menilai efektivitasnya terhadap layanan administrasi kependudukan, serta mengidentifikasi tantangan yang muncul dari sudut pandang administrasi pembangunan. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan metode tinjauan pustaka. Data yang diperoleh berasal dari jurnal ilmiah dan dokumen relevan lainnya, lalu dianalisis menggunakan teknik analisis konten. Temuan penelitian menunjukkan bahwa IKD berperan dalam mendukung peningkatan efektivitas layanan publik melalui prosedur yang lebih cepat, praktis, efisien, dan berbasis digital. IKD juga mendukung implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) serta memperkuat tata kelola pemerintahan yang berbasis digital. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi tantangan seperti rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, infrastruktur internet yang kurang memadai, kesiapan sumber daya manusia di kalangan aparatur, serta risiko terkait dengan keamanan data pribadi.

Kata kunci: Identitas Kependudukan Digital; pelayanan publik; administrasi kependudukan; digitalisasi.

Abstract

Digital transformation in population administration services through Digital Population Identity (Identitas Kependudukan Digital/IKD) is an important component of bureaucratic reform aimed at supporting the modernization of public services in Indonesia. This study is motivated by several persistent challenges in conventional population administration services, including lengthy service processes, dependence on physical documents, limited public access, and disparities in the quality of public services. This study aims to examine the implementation of IKD, assess its effectiveness in population administration services, and identify the challenges arising from a development administration perspective. This research employs a descriptive qualitative approach using a literature review method. The data were obtained from scientific journals and other relevant documents and were analyzed using content analysis techniques. The findings indicate that IKD plays an important role in improving the effectiveness of public services through faster, more practical, efficient, and digitally based procedures. IKD also supports the implementation of the Electronic-Based Government System (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik/SPBE) and strengthens digital-based government governance. However, its implementation continues to face several challenges, including low levels of digital literacy among the public, inadequate internet infrastructure, limited readiness of human resources among government officials, and risks related to personal data security.

Keywords: Digital Population Identity; public services; population administration; digitalization

PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pelayanan publik telah menjadi salah satu fokus utama dalam pengelolaan pembangunan karena berkaitan langsung dengan kemampuan pemerintah untuk memberikan layanan yang cepat, efektif, efisien, transparan, dan mudah dijangkau oleh masyarakat. Di dalam konteks administrasi kependudukan, digitalisasi tidak hanya dipandang sebagai peralihan dari sistem manual ke sistem elektronik, tetapi juga sebagai upaya modernisasi birokrasi yang mencakup perubahan dalam pengelolaan, kapasitas pegawai, kesiapan masyarakat, keamanan data, serta pemerataan akses layanan. Salah satu contoh perubahan tersebut adalah penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dihasilkan dalam kerangka Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). IKD sangat penting untuk diperhatikan karena administrasi kependudukan berkaitan langsung dengan identitas individu dan menjadi dasar bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik lainnya, termasuk pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, perpajakan, perbankan, dan layanan administratif pemerintah.

Jumlah penduduk di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun. Pertumbuhan ini memperlihatkan adanya peningkatan kebutuhan pemerintah untuk menyediakan administrasi kependudukan yang tepat, efektif, dan mudah diakses oleh masyarakat. Situasi ini menjadi salah satu alasan utama bagi pemerintah untuk melakukan transformasi digital di sektor administrasi kependudukan, salah satunya melalui implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Perkembangan jumlah penduduk Indonesia selama periode 2020 hingga Semester I 2026 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Penduduk Indonesia (Berdasarkan Kepemilikan NIK) Tahun 2020-2026

Tahun	Jumlah Penduduk (jiwa)	Bulan <i>cut off</i>
2020	271.349.889	Desember
2021	272.229.372	Desember
2022	275.344.166	Desember

Tahun	Jumlah Penduduk (jiwa)	Bulan <i>cut off</i>
2023	280.725.428	Desember
2024	282.477.584	Desember
2025	288.315.089	Desember
2026	290.125.073	Semester I 2026

Sumber: Ditjen Dukcapil, 2026

Salah satu langkah yang diambil oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan tersebut adalah implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Melalui inisiatif IKD, informasi dan dokumen kependudukan dapat diakses secara daring, dengan harapan mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik dan meningkatkan efektivitas administrasi layanan kependudukan. Mengingat jumlah penduduk yang hampir mencapai 280 juta orang, penerapan IKD menjadi semakin penting dalam konteks transformasi digital untuk layanan publik di Indonesia. Meskipun demikian, efektivitas dari penerapan ini tetap dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, literasi digital masyarakat, kemampuan aparatur, keamanan data, dan penerimaan masyarakat terhadap layanan digital.

Penelitian mengenai transisi digital dalam layanan publik menunjukkan bahwa digitalisasi merupakan respons pemerintah atas tuntutan masyarakat yang semakin ingin mendapatkan layanan yang cepat, murah, sederhana, dan transparan. Pemerintah Indonesia telah proaktif dalam memfasilitasi digitalisasi layanan dengan memperkuat SPBE, di antaranya melalui Perpres No. 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional dan Perpres No. 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Integrasi Layanan Digital Nasional (Fauzi, 2024). Namun, penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa digitalisasi tidak selalu menjamin peningkatan kualitas layanan publik, karena masih ada isu seperti maladministrasi, ketidakmerataan dalam akses teknologi, keterbatasan dalam akses terhadap teknologi, serta perbedaan kemampuan individu dalam memanfaatkan teknologi informasi. Temuan ini sangat penting karena menegaskan bahwa

keberhasilan digitalisasi dalam layanan publik tidak hanya bergantung pada ketersediaan aplikasi, tetapi juga pada kesiapan regulasi, keterampilan aparatur, konektivitas, sumber daya yang ada, serta interaksi layanan dengan masyarakat.

Studi menunjukkan bahwa teknologi digital memiliki peran krusial dalam mendorong perubahan birokrasi melalui *e-government* (Erinaldi, 2024). Proses digitalisasi membuka jalan bagi pemerintahan untuk meningkatkan efektivitas, keterbukaan, dan ketersediaan layanan untuk masyarakat. Namun, pelaksanaannya masih mengalami banyak rintangan, seperti perlindungan data, kurangnya infrastruktur teknologi, penolakan terhadap inovasi, serta isu keuangan. Pada level pelayanan administrasi kependudukan, implementasi layanan digital SI-DOI di Disdukcapil Kota Palangka Raya dan menemukan bahwa penerapan *e-government* mampu mendukung efektivitas dan efisiensi layanan administrasi kependudukan (Pratama, 2025). Layanan digital tersebut dirancang untuk memfasilitasi masyarakat dalam proses pendaftaran, pengecekan status dokumen, hingga pengunduhan dokumen yang telah selesai diproses. Namun, penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa implementasi pelayanan administrasi kependudukan digital masih belum optimal karena menghadapi kendala infrastruktur pendukung, kapasitas sumber daya aparatur, dan literasi digital masyarakat.

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu, dapat dilihat bahwa sebagian besar kajian masih berfokus pada digitalisasi pelayanan publik secara umum, reformasi birokrasi digital, implementasi *e-government*, atau studi kasus pelayanan digital pada sektor tertentu seperti kesehatan dan pelayanan daerah (Ulva et al., 2024). Transformasi pelayanan publik berbasis digital pada sektor kesehatan dan menemukan bahwa penerapan teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan, tetapi masih menghadapi kesenjangan digital dan keterbatasan sumber daya manusia. Transformasi administrasi publik di era digital menghadapi tantangan berupa infrastruktur,

kompetensi SDM, regulasi, dan keamanan siber (Mashudin, 2025). Keduanya tersebut memperkuat pemahaman bahwa tantangan digitalisasi bersifat lintas sektor, tetapi belum secara khusus membahas IKD sebagai bentuk pelayanan administrasi kependudukan yang menyangkut identitas warga negara.

Kesenjangan penelitian terletak pada masih terbatasnya kajian yang secara spesifik menganalisis implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam perspektif administrasi pembangunan. Penelitian sebelumnya telah banyak membahas digitalisasi pelayanan publik, *e-government*, reformasi birokrasi digital, dan inovasi pelayanan berbasis aplikasi, tetapi belum banyak yang mengaitkan IKD dengan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, kesiapan birokrasi digital, literasi masyarakat, infrastruktur teknologi, keamanan data pribadi, dan prinsip *good governance* secara terpadu. Gap ini penting karena IKD bukan hanya inovasi teknis, tetapi juga instrumen administrasi pembangunan yang berhubungan dengan pemerataan akses pelayanan, perlindungan hak sipil, integrasi data kependudukan, dan kualitas hubungan antara negara dengan warga negara.

Kebaruan artikel ini terletak pada penerapan sudut pandang administrasi pembangunan untuk mengevaluasi pelaksanaan IKD melalui penggabungan konsep digitalisasi layanan publik, reformasi birokrasi, pemerintahan elektronik, dan tata kelola yang baik. Artikel ini bertujuan memberikan sumbangan konseptual dengan menempatkan IKD sebagai alat untuk memodernisasi administrasi negara yang tidak sekadar berorientasi pada percepatan layanan, tetapi juga memperkuat kemampuan institusi pemerintah, memperbaiki kualitas manajemen, dan memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Dengan pendekatan ini, artikel ini diharapkan bisa memperkaya studi administrasi publik, terutama dalam hal perubahan layanan administrasi kependudukan berbasis digital di Indonesia.

Dengan dasar penjelasan tersebut, penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam perubahan layanan administrasi kependudukan di Indonesia, mengevaluasi efektivitas IKD terhadap peningkatan mutu layanan publik, serta mengidentifikasi rintangan dalam penerapan IKD dari sudut pandang administrasi pembangunan. Tujuan tersebut ditujukan untuk memberikan wawasan yang lebih menyeluruh tentang bagaimana IKD berkontribusi dalam memodernisasi layanan publik, sekaligus menjelaskan elemen-elemen yang perlu diperkuat agar transformasi digital dalam layanan administrasi kependudukan dapat berlangsung secara efisien, inklusif, dan berkelanjutan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah salah satu peran penting pemerintah dalam memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat sebagai bagian dari negara. Pemerintah berfungsi tidak hanya sebagai penentu kebijakan, tetapi juga sebagai pihak yang menyediakan layanan yang berhubungan langsung dengan warga. Dalam perspektif administrasi publik modern, orientasi pelayanan tidak lagi semata-mata menekankan kepentingan organisasi pemerintah, tetapi juga menempatkan masyarakat sebagai pihak yang harus memperoleh pelayanan yang mudah, cepat, adil, transparan, dan berkualitas. Pelayanan publik merupakan salah satu aktivitas utama administrator publik, khususnya dalam mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan masyarakat (Hardiyansyah, 2018). Perubahan sosial, perkembangan teknologi, serta meningkatnya tuntutan masyarakat menyebabkan kualitas pelayanan publik harus terus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik pada dasarnya memiliki posisi strategis dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah dapat menjadi salah satu ukuran keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan

oleh tersedianya prosedur pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh kompetensi aparatur, kejelasan informasi, sarana dan prasarana, kemudahan akses, ketepatan waktu, serta kemampuan organisasi pemerintah dalam merespons kebutuhan masyarakat.

Dalam perkembangannya, konsep pelayanan publik mengalami perubahan sejalan dengan perubahan paradigma administrasi publik. Masyarakat saat ini semakin menuntut pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Hal tersebut menjadikan kualitas pelayanan sebagai aspek penting dalam menilai kinerja organisasi publik. Kajian mengenai kualitas pelayanan publik terus berkembang karena kebutuhan masyarakat dan perkembangan ilmu pengetahuan serta teknologi juga mengalami perubahan. Oleh sebab itu, penyelenggara pelayanan publik dituntut mampu beradaptasi dengan perubahan tersebut agar pelayanan yang diberikan tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat.

Digitalisasi Pelayanan Publik

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka dan berbasis dokumen fisik mulai diarahkan menuju pelayanan berbasis elektronik dan digital. Perubahan tersebut bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, aksesibilitas, transparansi, dan kemudahan pelayanan bagi masyarakat.

Transformasi digital dalam layanan publik sangat krusial untuk kemajuan pelayanan di zaman Revolusi Industri 4.0. Penggunaan teknologi menciptakan cara yang lebih efisien dan efektif dalam memberikan layanan serta mempermudah masyarakat untuk mengaksesnya (Yunaningsih et al., 2021). Penelitian tentang implementasi e-government untuk inovasi pelayanan publik di Yogyakarta menunjukkan bahwa aplikasi digital dari pemerintah berpotensi sebagai inovasi dalam penyampaian layanan publik (Wahyudi et al., 2022). Di samping meningkatkan kualitas layanan,

digitalisasi juga menghadirkan tantangan baru. Penelitian tentang digitalisasi layanan publik melalui Identitas Kependudukan Digital di Bojonegoro mengungkapkan adanya masalah kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital (Maryanah et al., 2024). Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi dalam pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan teknologi tersebut. Digitalisasi layanan publik dirancang untuk menciptakan layanan yang lebih cepat, mudah, terjangkau, transparan, terintegrasi, dan berkualitas. Hal ini mencerminkan peralihan dari model pelayanan tradisional ke cara yang lebih terintegrasi dan berbasis teknologi.

Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan memainkan peran penting dalam pelaksanaan pemerintahan karena terkait dengan pengelolaan data dan dokumen kependudukan masyarakat. Informasi kependudukan memiliki peranan strategis sebagai acuan bagi pemerintah dalam memberikan layanan publik, merancang kebijakan, serta menjamin bahwa setiap warga negara mendapatkan hak administratifnya.

Perkembangan teknologi informasi kemudian mendorong perubahan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan dari sistem yang sebelumnya berbasis dokumen fisik menuju sistem yang semakin terintegrasi dan digital. Transformasi tersebut menjadi semakin penting karena kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi yang cepat, mudah, akurat, dan dapat diakses secara fleksibel terus meningkat. Dalam konteks ini, digitalisasi administrasi kependudukan tidak hanya dimaknai sebagai perubahan media dokumen dari fisik menjadi elektronik, tetapi juga sebagai perubahan proses pelayanan dan pengelolaan identitas penduduk. Salah satu jenis perubahan tersebut adalah implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dijalankan oleh Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. IKD

berfungsi sebagai upaya dari pemerintah untuk menggabungkan identitas warga dengan kemajuan teknologi digital serta mendukung transformasi dalam pelayanan publik. IKD sebagai bagian dari strategi transformasi digital nasional yang berkaitan dengan integrasi pelayanan publik dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Zainudin, 2025).

Identitas Kependudukan Digital

Identitas Kependudukan Digital atau IKD adalah sebuah terobosan yang dibuat oleh pemerintah untuk mengelola administrasi kependudukan. Inovasi ini memungkinkan identitas serta dokumen kependudukan masyarakat dapat disajikan dalam format digital dengan memanfaatkan perangkat elektronik. IKD dikembangkan oleh Kementerian Dalam Negeri sebagai bagian dari transformasi digital administrasi kependudukan. Program ini memungkinkan masyarakat mengakses informasi dan dokumen kependudukan melalui aplikasi digital sehingga penggunaan dokumen kependudukan tidak sepenuhnya bergantung pada bentuk fisik. IKD sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas layanan kependudukan (Yulanda & Frinaldi, 2023). Kehadiran IKD menunjukkan adanya inovasi pemerintah dalam merespons perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih mudah dan praktis. Sementara itu, IKD merupakan bagian dari kebijakan Digital ID Indonesia yang diarahkan untuk mendukung transformasi digital, penguatan data kependudukan, dan integrasi pelayanan publik (Zainudin, 2025).

Penerapan IKD di Indonesia memiliki dasar regulasi yang salah satunya adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, dan blangko KTP-el serta penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Regulasi tersebut menjadi salah satu dasar penting dalam pengembangan IKD sebagai bagian dari sistem administrasi kependudukan berbasis digital.

Dengan adanya regulasi ini, pelaksanaan IKD bukan sekadar inovasi di bidang teknologi, namun juga merupakan elemen dari kebijakan pemerintah dalam pengelolaan administrasi kependudukan. Dalam studi tentang penerapan IKD di Kabupaten Bandung, dijelaskan bahwa kebijakan IKD adalah suatu langkah maju dari pemerintah dalam administrasi kependudukan yang diharapkan mampu menyelesaikan berbagai masalah administrasi sekaligus mendukung pemenuhan hak warga atas layanan publik (Sasongko, 2023).

IKD sebagai Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi dalam layanan publik adalah usaha dari pemerintah untuk menciptakan transformasi dalam pelaksanaan pelayanan supaya lebih berhasil, efisien, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan warga. Dalam hal ini, IKD dapat digolongkan sebagai inovasi dalam layanan publik karena memperkenalkan cara baru dalam penggunaan identifikasi kependudukan. IKD sebagai pengembangan program pelayanan administrasi penduduk yang diciptakan untuk meningkatkan mutu layanan kependudukan. (Yulanda & Frinaldi, 2023). Inovasi tersebut menunjukkan adanya perubahan dalam cara masyarakat mengakses dokumen kependudukan. IKD juga sebagai inovasi pelayanan publik yang membutuhkan proses difusi dan adopsi oleh masyarakat (Atmojo et al., 2021). Artinya, keberhasilan inovasi IKD tidak hanya bergantung pada pemerintah sebagai pencipta inovasi, tetapi juga pada kemampuan masyarakat untuk menerima dan menggunakan inovasi tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai cara pandang kualitatif deskriptif dengan metode telaah literatur. Telaah literatur dilakukan dengan mengenali, mengumpulkan, memilah, mengukur, dan menyatukan beragam sumber ilmiah yang terkait topik Identitas Kependudukan Digital dalam pergeseran pelayanan administrasi kependudukan serta pelayanan publik. Pendekatan ini berupaya memperoleh gambaran utuh mengenai

perkembangan gagasan, penerapan, faedah, keefektifan, dan berbagai persoalan yang timbul dalam penggunaan IKD di Indonesia.

Sumber data yang dipakai dalam studi ini adalah data sekunder yang diperoleh dari artikel jurnal ilmiah, buku akademik, prosiding, dokumen kebijakan, undang-undang, dan publikasi resmi pemerintah yang sesuai dengan pokok bahasan yang dikaji.

Pencarian sumber literatur sebanyak kurang lebih 18 artikel rentang tahun 2015 hingga 2026. Artikel yang duplikat atau tidak sesuai fokus penelitian dikeluarkan. Artikel terpilih kemudian dianalisis menggunakan analisis isi (*content analysis*) melalui proses pengelompokan tema, perbandingan temuan, dan sintesis hasil. Analisis difokuskan pada implementasi IKD, efektivitas pelayanan publik, serta tantangan penerapannya. pencarian literatur dilakukan melalui Google Scholar, Garuda, ScienceDirect, dan situs jurnal universitas menggunakan kata kunci yang berkaitan dengan 'Identitas Kependudukan Digital, digitalisasi pelayanan publik, administrasi kependudukan, dan *e-government*'. Literatur diseleksi berdasarkan relevansi topik, rentang tahun publikasi, ketersediaan teks lengkap, serta kualitas sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) menunjukkan adanya pergeseran model pelayanan publik dari sistem konvensional berbasis dokumen fisik menuju sistem digital berbasis data. Dalam sudut pandang administrasi pembangunan, transformasi ini tidak sekadar dilihat sebagai penerapan teknologi dalam layanan, tetapi juga sebagai langkah pemerintah untuk memperkuat kemampuan administrasi negara agar dapat memberikan layanan yang lebih cepat, sederhana, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan rakyat. Layanan administrasi kependudukan memegang peranan penting karena berhubungan langsung dengan identitas warga negara serta menjadi landasan bagi masyarakat untuk mengakses berbagai layanan publik lainnya.

Implementasi IKD sejalan dengan arah pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pelayanan publik saat ini dituntut semakin cepat, murah, mudah, dan transparan, sehingga pemerintah mendorong digitalisasi melalui kebijakan SPBE dan percepatan transformasi digital nasional (Fauzi, 2024). Namun, penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak cukup hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi, melainkan juga dipengaruhi oleh pengembangan aplikasi, kompetensi aparatur, konektivitas, regulasi, *citizen interface*, dan permodalan. Dengan demikian, IKD perlu dilihat sebagai bagian dari ekosistem pelayanan digital, bukan sekadar pengganti KTP fisik.

Temuan dari literatur menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital berpotensi memperpendek proses birokrasi dan meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan. Studi implementasi SI-DOI pada pelayanan administrasi kependudukan di Kota Palangka Raya, menunjukkan bahwa layanan digital dapat memfasilitasi masyarakat mulai dari

pendaftaran, pengecekan status dokumen, hingga pengunduhan dokumen yang telah selesai diproses (Pratama, 2025). Model pelayanan seperti ini relevan dengan IKD karena sama-sama menekankan penggunaan teknologi untuk mendekatkan layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Berdasarkan sintesis literatur mengenai implementasi *e-government*, implementasi IKD dapat dianalisis melalui tiga unsur penting, yaitu dukungan kebijakan, kapasitas pelaksana, dan nilai manfaat bagi masyarakat. Dukungan kebijakan terlihat dari adanya arah pemerintah dalam memperkuat SPBE. Kapasitas pelaksana berkaitan dengan kesiapan aparatur, infrastruktur teknologi, serta kemampuan lembaga pelayanan dalam mengelola sistem digital.

Sementara itu, nilai manfaat terlihat dari sejauh mana IKD mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepastian pelayanan bagi masyarakat. Penerapan model George C. Edwards III (1980) dikembangkan secara langsung pada implementasi IKD (Sasongko, 2023). Tabel 2 menyajikan hasil analisis implementasi IKD berdasarkan dimensi pelayanan.

Tabel 2. Implementasi IKD dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

Dimensi Analisis	Bentuk Implementasi dalam IKD	Implikasi terhadap Pelayanan Publik
Dukungan kebijakan	IKD ditempatkan sebagai bagian dari transformasi pelayanan berbasis SPBE	Memperkuat arah modernisasi administrasi kependudukan
Kapasitas aparatur	Aparatur dituntut mampu mengelola layanan dan data kependudukan secara digital	Meningkatkan kebutuhan pelatihan dan adaptasi birokrasi
Infrastruktur digital	Pelayanan membutuhkan jaringan internet, perangkat, dan sistem yang stabil	Menentukan kelancaran akses layanan digital
Nilai manfaat publik	Masyarakat dapat mengakses identitas kependudukan secara digital	Mempermudah pelayanan dan mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik
Tata kelola data	Data kependudukan menjadi basis utama pelayanan digital	Menuntut keamanan, akurasi, dan integrasi data

Sumber: Diolah peneliti, 2026.

Berdasarkan 18 artikel yang dianalisis penulis sebelumnya, sebanyak 14 artikel menunjukkan bahwa digitalisasi meningkatkan aksesibilitas keefektifitasan digitalisasi pelayanan. Implementasi IKD memiliki manfaat utama dalam memperkuat modernisasi pelayanan administrasi kependudukan. Namun, manfaat tersebut hanya dapat tercapai apabila sistem digital didukung oleh

kesiapan kelembagaan, aparatur, dan infrastruktur. Hal ini menjelaskan bahwa transformasi digital sektor publik membutuhkan empat pilar utama, yaitu data, teknologi informasi, keterampilan digital masyarakat dan aparatur, serta proses pelayanan yang adaptif (Ciancarini et al., 2023). Artinya, IKD tidak dapat berjalan optimal apabila hanya berfokus pada aplikasi, tetapi harus disertai perbaikan proses

birokrasi, kualitas data, dan kemampuan pengguna layanan.

Efektivitas IKD terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Efektivitas IKD dapat dilihat dari kemampuannya dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan yang lebih cepat, efisien, transparan, dan mudah diakses. Dalam pelayanan konvensional, masyarakat sering kali harus hadir langsung ke kantor pelayanan, membawa dokumen fisik, mengikuti antrian, dan menunggu proses administrasi. Melalui IKD, sebagian proses pelayanan dapat diarahkan ke sistem digital sehingga masyarakat tidak sepenuhnya bergantung pada dokumen fisik. Hal ini memperlihatkan bahwa IKD berpotensi meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui penyederhanaan proses administrasi.

Digitalisasi dalam sektor birokrasi dapat mempercepat layanan sebanyak 40% jika dibandingkan dengan sistem birokrasi yang konvensional, serta meningkatkan transparansi dan tanggung jawab dalam pelayanan publik (Aziz, 2025). Temuan tersebut memperkuat argumentasi bahwa digitalisasi administrasi kependudukan melalui IKD dapat memberikan manfaat dalam

mempercepat pelayanan dan mengurangi proses birokrasi yang berbelit. Namun, efektivitas ini tidak bersifat otomatis. Optimalisasi digital dalam birokrasi tidak selalu sejalan dengan peningkatan mutu layanan publik jika tidak didukung oleh sumber daya manusia, perencanaan karyawan, dan keterlibatan masyarakat (Fauzi, 2024).

Efektivitas IKD juga berkaitan dengan prinsip *good governance*. Digitalisasi pelayanan dapat meningkatkan transparansi karena masyarakat memiliki akses lebih mudah terhadap layanan dan informasi administrasi. Digitalisasi juga mendorong akuntabilitas karena proses pelayanan dapat lebih mudah dilacak dan dikontrol melalui sistem. Digitalisasi administrasi publik merupakan bagian dari reformasi birokrasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Afdila & Adnan, 2022).

Dengan begitu, keuntungan dari IKD tidak hanya berada pada sisi teknis dalam memberikan layanan, tetapi juga pada peningkatan keterkaitan antara pemerintah dan warga. Tabel 3 menyajikan hasil analisis efektivitas IKD berdasarkan indikator pelayanan publik yang relevan dengan administrasi pembangunan menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990).

Tabel 3. Efektivitas IKD terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Indikator Pelayanan	Hasil Analisis	Manfaat bagi Masyarakat
Kecepatan layanan	Proses pelayanan dapat dilakukan melalui sistem digital	Mengurangi waktu tunggu dan kebutuhan hadir langsung
Efisiensi administrasi	Penggunaan dokumen fisik dapat dikurangi	Menghemat waktu, biaya, dan tenaga masyarakat
Aksesibilitas	Identitas kependudukan dapat diakses melalui perangkat digital	Mempermudah akses layanan bagi masyarakat yang siap secara digital
Transparansi	Proses pelayanan lebih mudah dipantau melalui sistem	Mengurangi ketidakpastian dalam pelayanan
Integrasi pelayanan	Data kependudukan dapat mendukung layanan publik lain	Memperkuat keterpaduan pelayanan pemerintah

Sumber: Diolah peneliti, 2026.

Efektivitas IKD terletak pada kemampuannya mengubah pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih praktis dan berbasis data. Dalam administrasi pembangunan, pelayanan yang efektif bukan hanya pelayanan yang cepat, tetapi juga pelayanan yang mampu memperkuat kapasitas

negara dalam menjamin hak-hak dasar warga negara. Administrasi kependudukan menjadi pintu masuk bagi masyarakat untuk memperoleh layanan pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, perbankan, dan layanan publik lainnya. Oleh karena itu, IKD memiliki dampak strategis karena dapat

memperkuat basis data pelayanan publik dan mendukung keterpaduan administrasi pemerintahan.

Urgensi digitalisasi dalam layanan administrasi kependudukan juga dapat dilihat dari pengalaman pelayanan publik saat pandemi. Selama penerapan aturan kerja dari rumah bagi pegawai negeri, terdapat 348 aduan terkait layanan publik, dengan mayoritas keluhan muncul dari sektor administrasi kependudukan yang mencapai 153 laporan (Atmojo et al., 2021). Data ini menunjukkan bahwa layanan administrasi kependudukan sangat penting bagi masyarakat dan rawan terganggu jika hanya bergantung pada interaksi langsung. Dalam hal ini, IKD bisa menjadi alat krusial untuk memastikan kesinambungan layanan publik baik dalam keadaan normal maupun saat krisis.

Pembahasan mengenai efektivitas IKD juga harus mempertimbangkan aspek pemerataan. Perubahan dalam layanan publik digital membawa keuntungan seperti peningkatan akses, efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas, namun juga menghadapi hambatan berupa kesenjangan digital, keamanan informasi, sumber daya manusia, dan pergeseran budaya (Ulva et al., 2024). Oleh karena itu, efektivitas IKD tidak hanya dinilai dari keberhasilan teknis sistem digital, tetapi juga harus dipertimbangkan sejauh mana seluruh segmen masyarakat bisa mengakses dan memanfaatkan layanan tersebut secara adil.

Tantangan Implementasi IKD dalam Administrasi Pembangunan

IKD memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, implementasinya masih menghadapi sejumlah tantangan. Tantangan pertama adalah kesenjangan digital masyarakat. Tidak semua masyarakat memiliki perangkat digital, akses internet, atau kemampuan literasi digital yang memadai. Kondisi ini dapat menimbulkan ketimpangan baru dalam pelayanan publik, yaitu antara masyarakat yang mampu mengakses layanan digital dan masyarakat yang

masih bergantung pada pelayanan manual. Digitalisasi layanan publik membutuhkan perencanaan, sosialisasi, *platform* yang mudah digunakan, keterlibatan masyarakat, dukungan pemerintah, serta pelatihan bagi aparatur dan masyarakat (Maryanah et al., 2024).

Tantangan kedua adalah keterbatasan infrastruktur teknologi. Pelayanan berbasis IKD membutuhkan konektivitas internet yang stabil, keamanan sistem, perangkat pendukung, dan integrasi data yang baik. Di daerah yang masih mengalami keterbatasan jaringan, pelayanan digital dapat sulit dimanfaatkan secara optimal. Pelayanan administrasi kependudukan digital di daerah masih menghadapi kendala berupa infrastruktur pendukung, kapasitas aparatur, dan literasi digital masyarakat (Pratama, 2025). Ini mengindikasikan bahwa pencapaian IKD sangat tergantung pada distribusi infrastruktur digital yang merata, khususnya di wilayah yang memiliki kondisi geografi dan sosial yang berbeda-beda.

Tantangan ketiga adalah kesiapan sumber daya manusia aparatur. Transformasi digital menuntut aparatur pemerintah tidak hanya mampu menjalankan prosedur administratif, tetapi juga memahami sistem digital, tata kelola data, keamanan informasi, dan kebutuhan masyarakat pengguna layanan. Keberhasilan dalam digitalisasi layanan masyarakat sangat tergantung pada kerja sama antara pihak-pihak yang terlibat, kesiapan infrastruktur yang ada, kemampuan sumber daya manusia, serta niat dari lembaga untuk melakukan perubahan dalam prosedur (Sangaji & Irianto, 2025). Oleh karena itu, IKD perlu mengubah budaya kerja di birokrasi dari metode pelayanan tradisional ke sistem pelayanan digital yang lebih fleksibel dan berfokus pada masyarakat.

Tantangan keempat adalah keamanan data pribadi. Pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital berhubungan langsung dengan data identitas warga negara. Apabila sistem keamanan tidak kuat, maka risiko kebocoran data, penyalahgunaan identitas, dan menurunnya kepercayaan publik dapat terjadi. Keamanan data

merupakan salah satu tantangan utama dalam transformasi birokrasi digital (Erinaldi, 2024). Transformasi administrasi publik di era digital

menghadapi tantangan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, regulasi, dan keamanan siber (Mashudin, 2025).

Tabel 4. Tantangan Implementasi IKD

Tantangan	Dampak terhadap Pelayanan	Implikasi Administrasi Pembangunan
Literasi digital rendah	Masyarakat kesulitan menggunakan IKD	Pelayanan digital belum inklusif
Infrastruktur internet terbatas	Akses layanan tidak merata	Kesenjangan pelayanan antarwilayah
Kesiapan aparatur belum merata	Pelayanan digital kurang optimal	Reformasi birokrasi berjalan lambat
Keamanan data pribadi	Risiko kebocoran dan penyalahgunaan data	Menurunnya kepercayaan publik
Koordinasi kelembagaan	Integrasi layanan belum maksimal	Tata kelola digital belum terpadu

Sumber: Diolah peneliti, 2026.

Tantangan IKD tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga kelembagaan dan sosial. Dalam administrasi pembangunan, keberhasilan inovasi pelayanan publik tidak hanya diukur dari tersedianya teknologi, tetapi dari kemampuan pemerintah memastikan bahwa teknologi tersebut dapat dimanfaatkan secara merata, aman, dan berkelanjutan. Jika literasi digital masyarakat rendah, maka pelayanan digital berpotensi tidak inklusif. Jika infrastruktur tidak merata, maka IKD dapat memperkuat ketimpangan akses pelayanan. Jika aparatur belum siap, maka sistem digital tidak akan menghasilkan perubahan pelayanan yang signifikan. Jika keamanan data lemah, maka kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat menurun.

Berdasarkan hal tersebut, hasil pembahasan menunjukkan bahwa IKD memiliki manfaat penting dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, tetapi keberhasilannya sangat ditentukan oleh kesiapan ekosistem digital. IKD perlu ditempatkan sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan administrasi pembangunan yang menuntut integrasi antara teknologi, aparatur, regulasi, data, dan partisipasi masyarakat. Pemerintah perlu memperkuat literasi digital masyarakat, meningkatkan kapasitas aparatur, memperluas infrastruktur digital, serta menjamin keamanan data pribadi. Dengan penguatan tersebut, IKD dapat menjadi instrumen pelayanan publik yang tidak hanya modern, tetapi juga inklusif, terpercaya, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

PENUTUP

Transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah bagian integral dari reformasi birokrasi yang mendorong modernisasi layanan publik di Indonesia. Dalam konteks administrasi pembangunan, IKD dipahami bukan hanya sebagai teknologi canggih, tetapi juga sebagai alat pemerintah untuk memperkuat kapabilitas administrasi negara, meningkatkan efektivitas layanan publik, dan mendorong tata kelola pemerintahan yang lebih responsif terhadap perkembangan digital. Penerapan IKD menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan mulai beralih dari metode tradisional yang mengandalkan dokumen fisik menuju sistem digital berbasis data, sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat, praktis, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Hasil sintesis literatur menunjukkan bahwa implementasi IKD berpotensi meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Pengaruh tersebut terlihat dari kemampuan IKD dalam mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap dokumen fisik, mempercepat proses layanan, mempermudah akses ke identitas kependudukan, serta mendukung penyatuan layanan publik yang berbasis digital. Dalam ranah pelayanan publik, IKD turut berperan dalam memperkuat prinsip-prinsip tata kelola yang baik, terutama dalam hal efektivitas, efisiensi,

transparansi, dan akuntabilitas. Oleh karena itu, IKD dapat dianggap sebagai salah satu inovasi dalam administrasi pembangunan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang lebih modern dan responsif.

Implementasi IKD masih menemukan berbagai rintangan yang menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak semata-mata bergantung pada keberadaan teknologi. Beberapa tantangan utama yang teridentifikasi mencakup rendahnya pemahaman digital di kalangan sebagian masyarakat, kurangnya infrastruktur internet di beberapa daerah, ketidakmerataan kesiapan sumber daya manusia aparatur, serta ancaman terhadap keamanan data pribadi. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital pelayanan publik memerlukan ekosistem pendukung yang kuat, meliputi infrastruktur teknologi, kapasitas aparatur, regulasi perlindungan data, sosialisasi kepada masyarakat, serta koordinasi kelembagaan antara pemerintah pusat dan daerah. Tanpa dukungan tersebut, IKD berpotensi belum dapat memberikan manfaat secara merata bagi seluruh lapisan masyarakat.

Dampak penelitian ini terletak pada penguatan pemahaman bahwa IKD perlu ditempatkan sebagai bagian dari agenda administrasi pembangunan, bukan hanya sebagai program digitalisasi administrasi kependudukan. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik berbasis digital harus dilihat dari keterpaduan antara teknologi, birokrasi, masyarakat, dan tata kelola data. Oleh karena itu, pemerintah perlu memperkuat literasi digital masyarakat, meningkatkan kapasitas aparatur, memperluas pemerataan infrastruktur digital, serta menjamin keamanan data pribadi agar implementasi IKD dapat berjalan secara inklusif, berkelanjutan, dan dipercaya oleh masyarakat.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena menggunakan pendekatan tinjauan literatur, sehingga analisis yang dilakukan masih didasarkan pada data sekunder dari jurnal ilmiah dan dokumen yang relevan. Penelitian ini belum menggunakan

data lapangan secara langsung, seperti wawancara dengan aparatur Dukcapil, pengguna IKD, atau masyarakat yang belum dapat mengakses layanan digital. Selain itu, penelitian ini juga belum membandingkan implementasi IKD pada daerah tertentu sehingga belum dapat menggambarkan perbedaan kesiapan infrastruktur, kapasitas aparatur, dan literasi digital masyarakat antarwilayah secara lebih mendalam.

REFERENSI

- Afdila, & Adnan, M. F. (2022). Digitalisasi administrasi publik sebagai salah satu perwujudan reformasi birokrasi. *JIEE: Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 2(2), 27–32.
- Atmojo, M. E., Fridayani, H. D., & Pratiwi, V. P. (2021). Analisis studi komparasi penyelenggaraan inovasi pelayanan publik di era new normal. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 11(2), 109–122.
- Aziz, W. D. I. (2025). Reformasi birokrasi di era digital: Optimalisasi teknologi dalam meningkatkan efisiensi administrasi. *Religious and Social Humanitis*, 2(1), 53–59.
- Ciancarini, P., Giancarlo, R., & Grimaudo, G. (2023). *Digital transformation in the public administrations: A guided tour for computer scientists*. <https://arxiv.org/abs/2305.05551>
- Erinaldi. (2024). Transformasi menuju pelayanan publik berkualitas di era digital. *Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(4), 449–456. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11221404>
- Fauzi, A. R. (2024). Digitalisasi terhadap pelayanan publik: Implementasi digitalisasi terhadap pelayanan publik di Pemerintah Kota Kediri dan Kabupaten Jember. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(10), 3727–3734. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i10.6146>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya (Edisi revisi)*. Gava Media.
- Maryanah, S., Zahra, M., & Rahmawati, A. (2024). Transformasi administrasi publik di era digital. *Karimah Tauhid*, 3(7), 8206–8212.
- Mashudin, A. (2025). Transformasi administrasi

- publik di era digital: Inovasi dan tantangan. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(1), 449–456. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i1.433>
- Pratama, R. (2025). Transformasi pelayanan adminduk di daerah: Studi implementasi SI-DOI dalam perspektif Harvard JFK School. *PAMARENDA: Public Administration and Government Journal*, 5(1), 251–263. <https://doi.org/10.52423/pamarenda.v5i1.178>
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi inovasi pelayanan publik menuju pemerintahan digital. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(1), 54–70. <https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708>
- Sasongko, R. W. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie*, 5(1). <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3148>
- Ulva, N., Annisa, P. A., Vidyanti, S. R., Aldo, P., Hidayat, R., & Al Kautshar, A. (2024). Transformasi pelayanan publik berbasis digital di era modernisasi Dinas Kesehatan Kota Probolinggo. *Jurnal Sains Riset*, 14(3), 745–753. <https://doi.org/10.47647/jsr.v14i3.2790>
- Wahyudi, A. A., Firdausy, B. M., & Sari, N. R. (2022). Aplikasi e-government dalam inovasi pelayanan publik: Studi kasus di Yogyakarta. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 8(1), 27–43. <https://doi.org/10.31947/jakpp.v8i1.11527>
- Yulanda, A., & Frinaldi, A. (2023). Inovasi program Identitas Kependudukan Digital dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kependudukan di Indonesia. *Titian: Jurnal Ilmu Humaniora*, 7(2), 415–426. <https://doi.org/10.22437/titian.v7i2.30348>
- Yunaningsih, A., Indah, D., & Septiawan, F. E. (2021). Upaya meningkatkan kualitas layanan publik melalui digitalisasi. *Altasia: Jurnal Pariwisata Indonesia*, 3(1). <https://doi.org/10.37253/altasia.v3i1.4336>
- Zainudin. (2025). Kebijakan Digital ID dalam mendukung transformasi digital di Indonesia. *Jurnal Bina Praja*, 17, 1–18. <https://doi.org/10.21787/jbp.17.2025.1-18>