



ANALISIS EFEKTIVITAS IMPLEMENTASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) PADA PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BENGKULU

Febi Ikcba¹, Frischa Oktavia², Jessi Aprilia Dwi Utami³, Windi Tri Ardita⁴

Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Indonesia¹⁻⁴

Email Korespondensi: fabiikcba125@gmail.com, priskapriska669@gmail.com, jesiaprilia6@gmail.com, winditriardita@gmail.com

Article received: 05 Mei 2026, Review process: 12 Mei 2026

Article Accepted : 29 Mei 2026, Article published: 18 Juni 2026

ABSTRACT

Digital transformation in public services has encouraged governments to introduce technology-based innovations to improve the effectiveness of services provided to the public. One such innovation is the implementation of Digital Population Identity (DPI), developed by the Ministry of Home Affairs as part of the e-Government initiative in population administration. This study aims to analyze the effectiveness of DPI implementation at the Harapan dan Do'a Public Service Mall in Bengkulu City. The research employed a descriptive method with a qualitative approach through interviews, observations, and documentation techniques. The analysis was based on Duncan's effectiveness theory, which includes the dimensions of goal attainment, integration, and adaptation. The findings indicate that the implementation of DPI at the Harapan dan Do'a Public Service Mall in Bengkulu City is relatively effective, although it has not yet achieved optimal results. Based on the research data, DPI activation has reached 24,567 users, representing approximately 15.3% of the national target of 25%. In terms of service quality, most citizens expressed satisfaction with the services provided by officers, particularly regarding friendliness, procedural simplicity, and adequate service facilities. However, the implementation of DPI still faces several challenges, including low levels of digital literacy among the public, limited ownership of compatible smartphones, insufficient public outreach, and the lack of optimal integration of DPI with other public services. These findings are consistent with the study by Sulistia et al. (2024), which stated that the effectiveness of DPI implementation is influenced by service quality, public outreach, and the community's readiness to use digital technology. Furthermore, Sasongko and Restu (2023) explained that communication, resources, and bureaucratic structure are important factors in the successful implementation of DPI. Therefore, increased public outreach, strengthened digital literacy, and the development of integrated digital services are necessary to enhance the effectiveness of DPI implementation in Bengkulu City.

Keywords: Digital Population Identity, Public Service, Effectiveness, e-Government, Digital Transformation.

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong pemerintah untuk menghadirkan inovasi berbasis teknologi guna meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD)

yang dikembangkan oleh Kementerian Dalam Negeri sebagai bagian dari implementasi e-Government dalam administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas implementasi IKD di Mall Pelayanan Publik Harapan dan Do'a Kota Bengkulu. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis penelitian menggunakan teori efektivitas Duncan yang meliputi dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi IKD di Mall Pelayanan Publik Harapan dan Do'a Kota Bengkulu tergolong cukup efektif, namun belum mencapai hasil yang optimal. Berdasarkan data penelitian, aktivasi IKD telah mencapai 24.567 pengguna atau sekitar 15,3% dari target nasional sebesar 25%. Dari sisi kualitas pelayanan, sebagian besar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas, terutama pada aspek keramahan, kemudahan prosedur, dan fasilitas pelayanan yang memadai. Namun demikian, implementasi IKD masih menghadapi beberapa kendala seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan kepemilikan smartphone yang kompatibel, kurangnya sosialisasi, serta belum optimalnya integrasi IKD dengan layanan publik lainnya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Sulistia dkk (2024) yang menyatakan bahwa efektivitas implementasi IKD dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sosialisasi, dan kesiapan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital. Selain itu, penelitian Sasongko, Restu (2023) juga menjelaskan bahwa komunikasi, sumber daya, dan struktur birokrasi menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi IKD. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, penguatan literasi digital masyarakat, serta pengembangan integrasi layanan digital guna meningkatkan efektivitas implementasi IKD di Kota Bengkulu.

Kata Kunci: Identitas Kependudukan Digital, Pelayanan Publik, Efektivitas, e-Government, Transformasi Digital.

PENDAHULUAN

Iryanto dkk, (2024) Menyatakan perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat mendorong pemerintah untuk melakukan transformasi pelayanan publik berbasis digital. Digitalisasi pelayanan publik bertujuan meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses layanan bagi masyarakat. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dikembangkan oleh Kementerian Dalam Negeri sebagai bagian dari sistem pemerintahan berbasis elektronik. Melalui IKD, masyarakat dapat mengakses dokumen kependudukan secara digital menggunakan smartphone sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih praktis, cepat, dan terintegrasi. Penerapan sistem digital dalam administrasi kependudukan juga diharapkan mampu mengurangi birokrasi yang berbelit dan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh (Iryanto & Dkk, n.d.; Nakitika, 2025)

Di Kota Bengkulu, implementasi layanan IKD dilakukan melalui Mall Pelayanan Publik Harapan dan Do'a sebagai pusat pelayanan publik terpadu. Kehadiran IKD diharapkan dapat mempermudah proses administrasi kependudukan serta meningkatkan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, terutama rendahnya tingkat aktivasi pengguna IKD. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, aktivasi IKD baru mencapai 15,3% dari target nasional sebesar 25%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi IKD di Kota Bengkulu masih belum optimal dan memerlukan berbagai upaya perbaikan agar tujuan transformasi digital dapat tercapai secara maksimal (Komariah & Rahmadanita, 2025; Sasongko, Restu, 2023).

Efektivitas implementasi IKD dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kesiapan infrastruktur teknologi, kualitas pelayanan, kemampuan sumber daya manusia, serta tingkat literasi digital masyarakat. Selain itu, kurangnya sosialisasi mengenai manfaat dan tata cara penggunaan IKD menyebabkan masih banyak masyarakat yang belum memahami pentingnya identitas digital. Menurut Fatih et al., 2025; Sulistia & Dkk, (2024) Tidak semua masyarakat juga memiliki smartphone yang kompatibel dengan aplikasi IKD sehingga hal tersebut menjadi hambatan dalam penggunaan layanan digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan organisasi dan kemampuan masyarakat dalam beradaptasi dengan sistem pelayanan baru.

Pelayanan publik berbasis digital juga menuntut adanya kemampuan adaptasi organisasi dalam menghadapi perubahan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Kesiapan petugas pelayanan, dukungan regulasi pemerintah, dan integrasi layanan digital menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi IKD. Apabila integrasi layanan belum berjalan optimal, maka manfaat penggunaan IKD belum dapat dirasakan sepenuhnya oleh masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan koordinasi yang baik antarinstansi, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penguatan sistem pelayanan digital agar implementasi IKD dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan (Lubis, 2022; Zain et al., 2025).

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas implementasi IKD dalam pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Harapan dan Do'a Kota Bengkulu dengan menggunakan teori efektivitas Duncan yang menitikberatkan pada dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian e-Government serta menjadi bahan rekomendasi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik digital di Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai implementasi layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran secara rinci terkait persepsi, pengalaman, serta respons petugas pelayanan dan masyarakat terhadap penggunaan IKD dalam pelayanan publik. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memahami berbagai fenomena yang terjadi selama proses implementasi layanan digital tersebut. Penelitian dilaksanakan di Mall Pelayanan Publik Harapan dan Do'a Kota Bengkulu, khususnya pada bagian pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kegiatan pengumpulan data dilakukan pada tanggal 20 April hingga 26 April 2026. Informan dalam penelitian ini meliputi petugas pelayanan IKD, pengelola Mall

Pelayanan Publik, dan masyarakat yang menggunakan layanan IKD. Penentuan informan dilakukan melalui teknik purposive sampling untuk memilih informan yang dianggap memahami permasalahan penelitian, serta accidental sampling terhadap masyarakat yang secara langsung menggunakan layanan IKD.

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur agar informan dapat memberikan penjelasan yang lebih luas mengenai implementasi layanan IKD. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan, kondisi fasilitas pelayanan, serta interaksi antara petugas dan masyarakat pengguna layanan. Selain itu, studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen seperti laporan, regulasi, dan data statistik yang berkaitan dengan implementasi IKD di Kota Bengkulu. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang terdiri dari tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk memastikan keabsahan data penelitian, peneliti menggunakan teknik triangulasi serta member checking sehingga data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. *Pencapaian Tujuan*

Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Mall Pelayanan Publik Harapan dan Do'a Kota Bengkulu memberikan kontribusi penting dalam mendukung transformasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital Sasongko, Restu, (2023). Kehadiran IKD bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses dokumen kependudukan secara elektronik sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien. Sejak mulai diterapkan pada tahun 2023, Mall Pelayanan Publik Harapan dan Do'a telah berhasil melakukan aktivasi IKD kepada 24.567 masyarakat Kota Bengkulu. Capaian tersebut menunjukkan adanya upaya pemerintah daerah dalam mendorong digitalisasi pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Penelitian mengenai implementasi IKD di Kabupaten Bandung menjelaskan bahwa transformasi pelayanan kependudukan berbasis digital mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik karena masyarakat tidak lagi bergantung pada dokumen fisik dalam proses administrasi. Selain itu, penerapan IKD dinilai dapat mempercepat pelayanan dan mengurangi potensi penyalahgunaan dokumen kependudukan. Namun demikian, keberhasilan implementasi layanan digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat dan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah.

Meskipun implementasi IKD di Kota Bengkulu menunjukkan perkembangan yang cukup baik, capaian aktivasi tersebut masih belum memenuhi target nasional yang ditetapkan oleh Kementerian Dalam Negeri. Tingkat aktivasi IKD di Kota Bengkulu baru mencapai 15,3% dari target sebesar 25%. Rendahnya tingkat aktivasi ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam penggunaan identitas digital masih belum optimal Fatih dkk., 2025; Sulistia & dkk, (2024). Kondisi tersebut dipengaruhi oleh rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, keterbatasan

perangkat *smartphone* yang kompatibel, serta kurangnya pemahaman masyarakat mengenai manfaat penggunaan IKD dalam kehidupan sehari-hari.

Penelitian mengenai efektivitas implementasi IKD di Kabupaten Subang menjelaskan bahwa rendahnya tingkat aktivasi pengguna layanan digital disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat. Banyak masyarakat yang masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi digital sehingga memilih menggunakan layanan administrasi secara konvensional. Selain itu, keterbatasan akses teknologi juga menjadi hambatan dalam penerapan pelayanan publik berbasis digital. Oleh karena itu, pemerintah perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi digital kepada masyarakat agar implementasi IKD dapat berjalan lebih efektif.

Menurut Rahmadanita, (2024) dari sisi kualitas pelayanan, sebagian besar masyarakat pengguna layanan IKD di Mall Pelayanan Publik Harapan dan Do'a merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas. Sebanyak 72% responden menyatakan bahwa petugas memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan prosedur pelayanan cukup mudah dipahami. Sikap petugas yang komunikatif dan membantu masyarakat dalam proses aktivasi IKD menjadi salah satu faktor yang mendukung keberhasilan pelayanan publik berbasis digital di Kota Bengkulu. Selain itu, fasilitas pelayanan yang cukup memadai juga membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan administrasi kependudukan dengan lebih mudah.

Penelitian mengenai inovasi pelayanan publik berbasis digital menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan petugas dalam memberikan pendampingan dan penjelasan kepada masyarakat terkait penggunaan layanan digital. Pelayanan yang responsif, cepat, dan ramah mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Di sisi lain, kemampuan petugas dalam memberikan edukasi mengenai penggunaan aplikasi digital menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan berbasis elektronik.

Namun demikian, masih terdapat beberapa keluhan dari masyarakat terkait implementasi layanan IKD di Kota Bengkulu. Sebagian masyarakat mengeluhkan waktu tunggu pelayanan yang cukup lama, terutama ketika terjadi antrean aktivasi layanan. Selain itu, masyarakat juga menilai bahwa informasi mengenai manfaat, fungsi, dan prosedur penggunaan IKD masih belum disampaikan secara maksimal. Kurangnya penyebaran informasi menyebabkan sebagian masyarakat belum memahami pentingnya penggunaan identitas digital dalam pelayanan publik (Komariah & Rahmadanita, 2025).

Penelitian mengenai implementasi kebijakan layanan IKD di Kabupaten Bandung Barat menjelaskan bahwa keterbatasan komunikasi dan kurangnya intensitas sosialisasi menjadi salah satu hambatan utama dalam implementasi layanan digital pemerintah. Informasi yang tidak tersampaikan secara merata menyebabkan masyarakat kurang memahami manfaat layanan digital sehingga tingkat partisipasi masyarakat menjadi rendah. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang lebih efektif melalui media sosial, pelayanan langsung, maupun kerja sama dengan pemerintah kelurahan dan kecamatan agar informasi mengenai

IKD dapat diterima seluruh lapisan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat dipahami bahwa pencapaian tujuan implementasi IKD di Mall Pelayanan Publik Harapan dan Do'a Kota Bengkulu sudah menunjukkan perkembangan yang cukup baik, namun masih memerlukan berbagai upaya perbaikan. Peningkatan kualitas pelayanan, penguatan sosialisasi, pengembangan literasi digital masyarakat, serta optimalisasi fasilitas pelayanan menjadi langkah penting untuk meningkatkan efektivitas implementasi IKD dalam pelayanan publik di Kota Bengkulu.

B. Integrasi

Dimensi integrasi dalam implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) berkaitan dengan koordinasi dan komunikasi antarinstansi dalam mendukung pelayanan publik berbasis digital. Berdasarkan hasil penelitian, koordinasi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dengan pengelola Mall Pelayanan Publik Harapan dan Do'a telah berjalan cukup baik melalui evaluasi rutin, koordinasi pelayanan, dan pembagian tugas yang jelas. Koordinasi tersebut membantu memperlancar proses aktivasi IKD serta meminimalisir hambatan teknis dalam pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian mengenai implementasi IKD di Kabupaten Bandung menjelaskan bahwa koordinasi antarinstansi memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan digital karena komunikasi yang baik dapat mempercepat pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Danil & Rahmadanita, 2024).

Dalam mendukung implementasi IKD, pemerintah Kota Bengkulu juga telah melakukan berbagai upaya sosialisasi melalui media sosial, banner, brosur, dan kerja sama dengan pihak kelurahan maupun kecamatan. Sosialisasi tersebut bertujuan meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai fungsi, manfaat, dan prosedur penggunaan IKD. Namun, upaya tersebut belum sepenuhnya mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Masih banyak masyarakat yang belum memahami penggunaan IKD karena rendahnya literasi digital dan kurang maksimalnya edukasi secara langsung kepada masyarakat. Penelitian mengenai efektivitas penerapan IKD di Kabupaten Subang menjelaskan bahwa kurangnya sosialisasi menjadi salah satu penyebab rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan identitas digital. Oleh karena itu, diperlukan penguatan strategi komunikasi dan pendampingan kepada masyarakat agar implementasi IKD dapat berjalan lebih efektif (Sulistia & Dkk, 2024).

Selain aspek sosialisasi, integrasi IKD dengan berbagai layanan publik lainnya di Kota Bengkulu masih tergolong terbatas. Saat ini IKD hanya dapat digunakan pada beberapa layanan tertentu seperti BPJS dan layanan perbankan sehingga manfaat penggunaan identitas digital belum dirasakan secara maksimal oleh masyarakat. Penelitian mengenai implementasi kebijakan layanan IKD di Kabupaten Bandung Barat menjelaskan bahwa keterbatasan integrasi layanan digital menjadi hambatan dalam pengembangan administrasi kependudukan berbasis elektronik. Semakin luas integrasi layanan digital dengan sektor kesehatan, pendidikan, perbankan, dan administrasi pemerintahan lainnya, maka semakin besar manfaat yang dapat dirasakan masyarakat. Selain itu, penelitian mengenai inovasi pelayanan publik

berbasis digital menjelaskan bahwa integrasi sistem pelayanan merupakan indikator penting dalam keberhasilan implementasi e-Government karena mampu meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Iryanto & Dkk, n.d.; Nakitika, 2025).

C. *Adaptasi*

Menurut Rahmadanita, (2024) Dimensi adaptasi dalam implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) berkaitan dengan kemampuan instansi pelayanan dalam menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian, petugas pelayanan di Mall Pelayanan Publik Harapan dan Do'a Kota Bengkulu telah menunjukkan kemampuan adaptasi yang cukup baik dalam menghadapi pembaruan sistem IKD. Petugas secara rutin mengikuti pelatihan teknis dan pembinaan yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah provinsi guna meningkatkan kemampuan dalam mengoperasikan sistem pelayanan digital. Kemampuan adaptasi petugas menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik karena petugas dituntut mampu memahami perubahan sistem dan memberikan pelayanan yang cepat serta responsif kepada masyarakat.

Penelitian mengenai inovasi pelayanan publik berbasis digital menjelaskan bahwa kesiapan sumber daya manusia menjadi salah satu faktor utama dalam keberhasilan implementasi e-Government. Petugas pelayanan yang memiliki kemampuan teknologi dan pemahaman sistem digital yang baik akan lebih mudah menyesuaikan diri terhadap perubahan pelayanan berbasis elektronik. Selain itu, pelatihan dan pengembangan kompetensi aparatur secara berkala dinilai mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik digital.

Selain meningkatkan kemampuan petugas pelayanan, Mall Pelayanan Publik Harapan dan Do'a juga telah berupaya menyediakan layanan pendampingan bagi masyarakat lanjut usia dan masyarakat yang memiliki literasi digital rendah. Pendampingan tersebut dilakukan untuk membantu masyarakat dalam proses aktivasi dan penggunaan aplikasi IKD. Namun demikian, pelayanan pendampingan tersebut masih terbatas dan belum memiliki standar pelayanan khusus sehingga belum seluruh masyarakat dapat memperoleh bantuan secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan digital yang inklusif masih perlu dikembangkan agar seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses layanan IKD secara merata tanpa mengalami kesulitan dalam penggunaan teknologi digital (Komariah & Rahmadanita, 2025).

Penelitian mengenai digitalisasi layanan kependudukan menjelaskan bahwa rendahnya literasi digital masyarakat menjadi salah satu hambatan utama dalam implementasi pelayanan publik berbasis elektronik. Masyarakat lanjut usia dan masyarakat yang belum terbiasa menggunakan teknologi cenderung mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi digital secara mandiri. Oleh karena itu, pemerintah perlu menyediakan pelayanan pendampingan dan edukasi digital yang lebih intensif agar transformasi pelayanan publik dapat berjalan secara inklusif dan merata.

Dalam implementasi IKD di Kota Bengkulu terdapat beberapa faktor pendukung dan

faktor penghambat yang memengaruhi efektivitas pelayanan digital. Faktor pendukung implementasi meliputi komitmen pimpinan dalam mendukung transformasi digital, tersedianya infrastruktur teknologi yang cukup memadai, petugas pelayanan yang telah terlatih, serta adanya dukungan regulasi pemerintah terkait pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik. Sementara itu, faktor penghambat implementasi terdiri dari rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan smartphone yang kompatibel dengan aplikasi IKD, kurang maksimalnya sosialisasi, serta keterbatasan kapasitas pelayanan ketika jumlah masyarakat yang melakukan aktivasi meningkat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi IKD tidak hanya dipengaruhi oleh teknologi, tetapi juga kesiapan sumber daya manusia dan dukungan sistem pelayanan yang memadai (Lubis, 2022; Zain et al., 2025).

Penelitian mengenai implementasi kebijakan layanan IKD di Kabupaten Bandung Barat menjelaskan bahwa dukungan infrastruktur, kesiapan aparatur, dan komitmen pemerintah menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan publik digital. Namun, keterbatasan literasi digital masyarakat dan kurangnya pemerataan akses teknologi masih menjadi tantangan utama dalam implementasi identitas kependudukan digital di berbagai daerah.

SIMPULAN

Implementasi layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Mall Pelayanan Publik Harapan dan Do'a Kota Bengkulu secara umum dapat dikategorikan cukup efektif dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik. Kehadiran IKD memberikan dampak positif terhadap pelayanan administrasi kependudukan karena mampu mempermudah masyarakat dalam mengakses dokumen kependudukan secara digital. Selain itu, penerapan IKD juga membantu meningkatkan efisiensi pelayanan, mengurangi penggunaan dokumen fisik, dan mempercepat proses administrasi kependudukan. Namun demikian, pencapaian target aktivasi IKD masih belum optimal karena tingkat partisipasi masyarakat dalam penggunaan identitas digital masih tergolong rendah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi pelayanan publik berbasis digital masih menghadapi berbagai tantangan, terutama dalam meningkatkan pemahaman dan kesiapan masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital (Sasongko, Restu, 2023). Penelitian mengenai implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bandung menjelaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik apabila didukung oleh kualitas pelayanan, kesiapan teknologi, dan partisipasi masyarakat. Namun, rendahnya literasi digital masyarakat dan kurangnya sosialisasi masih menjadi hambatan dalam implementasi layanan identitas digital di berbagai daerah (Sulistia & Dkk, 2024). Penelitian ini menemukan bahwa efektivitas implementasi IKD dipengaruhi oleh tiga dimensi utama, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Pada dimensi pencapaian tujuan, kualitas pelayanan IKD dinilai cukup baik karena petugas mampu memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan mudah dipahami masyarakat. Akan tetapi, tingkat partisipasi masyarakat dalam aktivasi IKD masih rendah karena masih terdapat masyarakat yang belum

memahami manfaat penggunaan identitas digital. Pada dimensi integrasi, koordinasi antarinstansi telah berjalan cukup baik melalui evaluasi rutin dan kerja sama pelayanan, namun integrasi layanan IKD dengan sektor pelayanan publik lainnya masih belum optimal Sulistia & Dkk, (2024). Sementara itu, pada dimensi adaptasi, petugas pelayanan telah mampu menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi melalui pelatihan dan pembinaan rutin, tetapi pelayanan bagi kelompok rentan seperti lanjut usia dan masyarakat dengan literasi digital rendah masih perlu ditingkatkan agar pelayanan digital dapat diakses secara merata.

Penelitian mengenai efektivitas penerapan IKD dalam pelayanan publik menjelaskan bahwa keberhasilan transformasi pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh kualitas komunikasi, kemampuan adaptasi organisasi, kesiapan sumber daya manusia, dan integrasi sistem pelayanan digital. Semakin baik koordinasi dan kesiapan pelayanan digital yang dimiliki pemerintah, maka semakin tinggi pula tingkat efektivitas implementasi pelayanan publik berbasis elektronik. Secara keseluruhan, peningkatan literasi digital masyarakat, penguatan sosialisasi, pengembangan infrastruktur teknologi, dan percepatan integrasi layanan digital menjadi langkah penting dalam meningkatkan efektivitas implementasi IKD di Kota Bengkulu. Pemerintah juga perlu memperluas pelayanan pendampingan bagi masyarakat yang mengalami kesulitan dalam penggunaan teknologi digital agar transformasi pelayanan publik dapat berjalan secara inklusif. Selain itu, pengembangan sistem pelayanan yang terintegrasi dengan berbagai sektor pelayanan publik diharapkan mampu meningkatkan manfaat penggunaan IKD dalam kehidupan masyarakat sehari-hari. Dengan adanya perbaikan pada aspek pelayanan, sosialisasi, dan integrasi sistem digital, implementasi IKD di Kota Bengkulu diharapkan dapat berjalan lebih optimal dan mampu mendukung terwujudnya pelayanan publik yang efektif, efisien, dan modern (Iryanto & Dkk, n.d.; Nakitika, 2025). Penelitian mengenai inovasi pelayanan publik berbasis digital menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi e-Government sangat dipengaruhi oleh pengembangan infrastruktur teknologi, kualitas sumber daya manusia, dan integrasi pelayanan digital antarinstansi. Pelayanan digital yang terintegrasi dan mudah diakses masyarakat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pemerintah.

DAFTAR RUJUKAN

- Danil, & Rahmadanita, A. (2024). Innovation In Implementing The Digital Population Identity (Ikd) Application In The Population And Civil Registration Services Sambas District. *Jurnal Konstituen*, 6(1), 57-75.
- Fat Ih, M. A., Madjid, U., & Abdillah, F. (2025). Optimasi aktivasi identitas kependudukan digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Aceh. *Jurnal Registratie*, 7(1), 16-34.
- Iryanto, S., & Dkk. (n.d.). " *Inovasi Pelayanan Publik melalui Implementasi E-Government di Kabupaten Subang* ". 1-7.
- Komariah, L., & Rahmadanita, A. (2025). Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital Di Kota Jambi Iis. *Jurnal Registratie*, 7(1), 50-68.

- Lubis, B. (2022). Analisis Kebijakan Pelayanan Dokumen Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registra*, 4(April), 1-9.
- Nakitika, L. (2025). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital : Studi. *Jurnal WPAJ*, 7(1), 59-65.
- Rahmadanita, A. (2024). The Effectiveness Of Digital Population Identity Implementation In Bandung City. *Jurnal Restratic*, 6(2), 123-139.
- Sasongko, Restu, W. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie*, 5(1), 69-86.
- Sulistia, T., & Dkk. (2024). Efektivitas Penerapan Aplikasi Mobile Identitas Kependudukan Digital Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Subang. *Jurnak Wpaj*, 6(2), 71-77.
- Zain, M., Madaul, R., Subagyo, A., & Permana, D. (2025). Implementasi Kebijakan Layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Pada Dinas Kependudukan. *Jurnal Prinsip*, 1(2), 1-20.