



IMPLEMENTASI IDENTITAS DIGITAL DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PANGKAJENE DAN KEPULAUAN

Ardi Basri

Program Studi Magister Administrasi Publik, ITBA Al Gazali Barru

ardibasri@algazali.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pelayanan publik di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dengan menggunakan model implementasi kebijakan George C. Edwards III yang meliputi dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi IKD telah berjalan melalui aktivasi di kantor pelayanan, pelayanan jemput bola ke kecamatan dan desa, sosialisasi, pendampingan penggunaan aplikasi, serta integrasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Pada dimensi komunikasi, sosialisasi telah dilakukan melalui media sosial, website, pelayanan langsung, dan pelayanan keliling, meskipun pemahaman masyarakat terhadap manfaat IKD masih belum merata. Pada dimensi sumber daya, kompetensi aparatur dinilai memadai, namun masih terkendala keterbatasan infrastruktur internet di wilayah kepulauan dan kepemilikan smartphone yang belum merata. Dimensi disposisi menunjukkan adanya komitmen tinggi aparatur dalam memberikan pendampingan kepada masyarakat, sedangkan dimensi struktur birokrasi telah didukung oleh pembagian tugas yang jelas dan standar operasional prosedur, walaupun koordinasi lintas sektor masih memerlukan penguatan. Faktor pendukung implementasi meliputi dukungan regulasi nasional, komitmen pemerintah daerah, kompetensi aparatur, perkembangan teknologi informasi, dan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Adapun faktor penghambat mencakup rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan akses internet, kepemilikan smartphone yang belum merata, kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi, serta resistensi masyarakat terhadap perubahan. Penelitian menyimpulkan bahwa implementasi IKD di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah menunjukkan perkembangan yang positif, namun optimalisasi pelayanan publik berbasis identitas digital masih memerlukan peningkatan infrastruktur digital, literasi masyarakat, serta penguatan kolaborasi antarinstansi.

Kata kunci: Identitas Kependudukan Digital, pelayanan publik, implementasi kebijakan, transformasi digital, SPBE.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of Digital Population Identity (DPI) in public services in Pangkajene and Islands Regency using George C. Edwards III's policy implementation model, which consists of four dimensions: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The study employed a qualitative approach with a descriptive research design. Data were collected through interviews, observations, and documentation and analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing techniques. The findings indicate that the implementation of DPI has been carried out through activation services at the Civil Registration Office, mobile outreach services to sub-districts and villages, public awareness campaigns,

application usage assistance, and the integration of digital population administration services. In the communication dimension, dissemination has been conducted through social media, government websites, direct services, and mobile service programs; however, public understanding of the benefits of DPI remains uneven. In terms of resources, the competency of service personnel is considered adequate, although implementation continues to face challenges related to limited internet infrastructure in the island areas and unequal smartphone ownership among residents. The disposition dimension demonstrates a strong commitment from government officials in assisting citizens throughout the activation process, while the bureaucratic structure is supported by clear task distribution and standardized operating procedures, although inter-agency coordination still requires improvement. Supporting factors include strong national regulatory support, local government commitment, competent human resources, advances in information technology, and the implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE). Meanwhile, inhibiting factors consist of low levels of digital literacy, inadequate internet connectivity, unequal smartphone ownership, concerns regarding personal data security, and public resistance to the transition from conventional to digital services. The study concludes that the implementation of DPI in Pangkajene and Islands Regency has shown positive progress; however, optimizing digital identity-based public services requires improvements in digital infrastructure, community digital literacy, and stronger inter-agency collaboration.

Keywords: Digital Population Identity, public service, policy implementation, digital transformation, Electronic-Based Government System (SPBE).



lisensi CC BY

A.PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi agenda strategis berbagai negara dalam meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik. Digitalisasi tidak hanya berfungsi sebagai instrumen modernisasi administrasi, tetapi juga sebagai upaya menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk mengubah model pelayanan konvensional menjadi pelayanan berbasis digital yang mampu memberikan akses layanan secara cepat tanpa dibatasi ruang dan waktu. Organisasi internasional seperti OECD menegaskan bahwa transformasi digital sektor publik merupakan fondasi utama dalam mewujudkan pemerintahan yang responsif, inklusif, dan berbasis data. Sejalan dengan itu, World Bank menekankan bahwa identitas digital menjadi infrastruktur dasar (foundational digital public infrastructure) yang memungkinkan masyarakat memperoleh berbagai layanan publik secara aman, efisien, dan terintegrasi. Oleh karena itu, implementasi identitas digital tidak lagi dipandang sebagai inovasi teknologi semata, tetapi sebagai instrumen strategis dalam mendukung reformasi birokrasi, percepatan pelayanan publik, serta pembangunan pemerintahan digital yang berkelanjutan (OECD, 2024; World Bank, 2024).

Di Indonesia, transformasi pelayanan publik berbasis digital diwujudkan melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Kebijakan tersebut menjadi landasan bagi seluruh instansi pemerintah untuk mengintegrasikan layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Salah satu implementasi nyata dari kebijakan tersebut adalah pengembangan Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. IKD dirancang sebagai bentuk digitalisasi dokumen kependudukan yang memungkinkan masyarakat mengakses identitas resmi melalui perangkat telepon pintar tanpa harus membawa dokumen fisik. Selain meningkatkan efisiensi administrasi kependudukan, IKD juga diharapkan mampu memperkuat keamanan data, mengurangi potensi pemalsuan dokumen, mempercepat proses verifikasi identitas, serta mendukung integrasi berbagai layanan publik berbasis digital. Kehadiran IKD menunjukkan komitmen pemerintah dalam membangun ekosistem pelayanan publik yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi digital sekaligus mempercepat transformasi birokrasi di era digital (Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018; Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2022).

Meskipun kebijakan Identitas Kependudukan Digital telah diterapkan secara nasional, implementasinya di berbagai daerah masih menghadapi tantangan yang beragam. Perbedaan karakteristik geografis, tingkat kesiapan infrastruktur digital, kapasitas sumber daya manusia, serta literasi digital masyarakat menyebabkan tingkat keberhasilan implementasi IKD tidak selalu sama. Daerah kepulauan dan wilayah terpencil umumnya menghadapi kendala akses internet, keterbatasan perangkat digital, serta rendahnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan berbasis aplikasi. Selain itu, isu keamanan data pribadi dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital juga menjadi faktor yang memengaruhi tingkat adopsi identitas digital. OECD (2024) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi identitas digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas tata kelola, koordinasi antarinstansi, regulasi yang memadai, serta kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, evaluasi implementasi IKD perlu dilakukan secara komprehensif untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat keberhasilan kebijakan di tingkat daerah sehingga dapat menjadi dasar penyempurnaan kebijakan pada masa mendatang (OECD, 2024; World Bank, 2024).

Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan merupakan salah satu daerah yang telah mengimplementasikan Identitas Kependudukan Digital sebagai bagian dari transformasi pelayanan administrasi kependudukan. Karakteristik wilayah yang terdiri atas kawasan daratan dan kepulauan menjadikan implementasi IKD memiliki kompleksitas yang berbeda dibandingkan daerah lain. Kondisi geografis tersebut memengaruhi pemerataan akses internet, distribusi infrastruktur telekomunikasi, serta jangkauan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Di sisi lain, pemerintah daerah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan aktivasi IKD melalui pelayanan jemput bola, sosialisasi kepada masyarakat, pendampingan penggunaan aplikasi, serta integrasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Namun demikian, sejauh mana implementasi kebijakan tersebut berjalan secara efektif masih memerlukan kajian ilmiah yang mendalam. Berdasarkan model

implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edwards III, keberhasilan suatu kebijakan dipengaruhi oleh empat dimensi utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi Identitas Kependudukan Digital dalam pelayanan publik di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan berdasarkan keempat dimensi tersebut, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasinya sebagai bahan rekomendasi bagi penguatan transformasi digital pelayanan publik di Indonesia.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi identitas digital memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Identitas digital memungkinkan proses autentikasi dan verifikasi identitas dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan aman sehingga mampu mengurangi waktu pelayanan, biaya administrasi, serta potensi terjadinya kesalahan maupun pemalsuan dokumen. Selain itu, integrasi identitas digital dengan berbagai layanan pemerintah dapat menciptakan interoperabilitas data yang mendukung prinsip *once-only principle*, yaitu masyarakat cukup memberikan data satu kali untuk memperoleh berbagai layanan publik. Meskipun demikian, sejumlah penelitian juga mengungkapkan bahwa keberhasilan implementasi identitas digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, kualitas tata kelola, regulasi, keamanan siber, perlindungan data pribadi, dan tingkat penerimaan masyarakat terhadap inovasi digital. Menurut World Bank (2024), pembangunan identitas digital yang berkelanjutan harus berlandaskan pada prinsip inklusivitas, keamanan, interoperabilitas, serta perlindungan hak-hak masyarakat sebagai pemilik data. Senada dengan itu, United Nations (2024) menegaskan bahwa transformasi digital sektor publik hanya akan memberikan manfaat optimal apabila didukung oleh kebijakan yang berpusat pada masyarakat (*people-centered digital government*), sehingga seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses layanan publik secara adil dan tanpa diskriminasi.

Dalam perspektif implementasi kebijakan publik, keberhasilan pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital tidak dapat dilepaskan dari faktor-faktor organisasi yang memengaruhi pelaksanaan kebijakan di tingkat daerah. Model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edwards III menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh empat dimensi utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Komunikasi berperan dalam memastikan bahwa tujuan kebijakan dipahami secara konsisten oleh pelaksana maupun masyarakat sebagai kelompok sasaran. Sumber daya meliputi ketersediaan aparatur, anggaran, teknologi, serta infrastruktur pendukung yang memadai. Disposisi berkaitan dengan komitmen, integritas, dan sikap pelaksana dalam menjalankan kebijakan, sedangkan struktur birokrasi mencakup pembagian tugas, koordinasi antarunit organisasi, serta keberadaan standar operasional prosedur yang jelas. Keempat dimensi tersebut saling berkaitan sehingga kelemahan pada salah satu aspek dapat memengaruhi efektivitas implementasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, model Edwards III masih menjadi salah satu pendekatan yang relevan dalam

mengevaluasi implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis digital di berbagai negara, termasuk Indonesia (Edwards, 1980; Hill & Hupe, 2022).

Di sisi lain, implementasi Identitas Kependudukan Digital juga menghadapi tantangan baru yang berkaitan dengan keamanan informasi dan perlindungan data pribadi. Semakin luasnya pemanfaatan identitas digital dalam berbagai layanan pemerintahan meningkatkan risiko ancaman siber, seperti pencurian identitas (*identity theft*), kebocoran data, penyalahgunaan informasi pribadi, hingga serangan terhadap sistem informasi pemerintah. Kondisi tersebut menuntut pemerintah untuk memperkuat tata kelola keamanan siber melalui penerapan standar keamanan informasi, autentikasi berlapis, enkripsi data, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia di bidang keamanan digital. Di Indonesia, upaya tersebut diperkuat dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi yang memberikan landasan hukum bagi perlindungan data pribadi dalam penyelenggaraan sistem elektronik. Keberadaan regulasi tersebut menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan identitas digital sebagai instrumen pelayanan publik. Menurut OECD (2024), kepercayaan publik merupakan modal utama dalam keberhasilan transformasi digital karena masyarakat cenderung menerima inovasi digital apabila merasa bahwa data pribadinya terlindungi secara memadai.

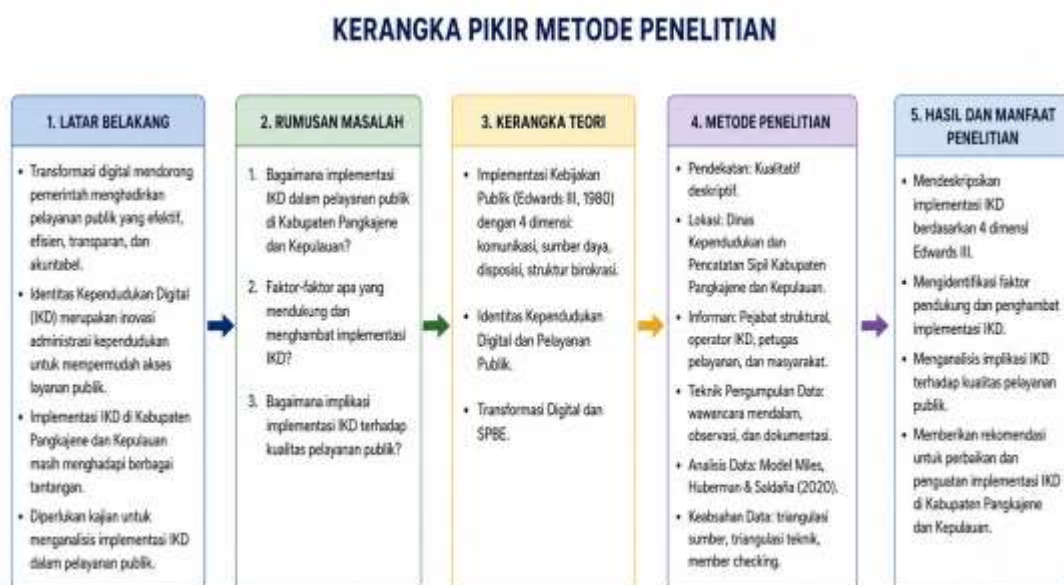
Berdasarkan berbagai uraian tersebut, penelitian mengenai implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan menjadi penting dilakukan mengingat karakteristik wilayah yang terdiri atas kawasan daratan dan kepulauan menghadirkan tantangan implementasi yang berbeda dibandingkan daerah lain di Indonesia. Penelitian ini tidak hanya berupaya mendeskripsikan pelaksanaan kebijakan Identitas Kependudukan Digital berdasarkan dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, tetapi juga mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi yang memengaruhi efektivitas pelayanan publik berbasis digital. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan kajian implementasi kebijakan publik pada era transformasi digital serta memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dan pemerintah pusat dalam memperkuat kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui optimalisasi Identitas Kependudukan Digital. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi pengembangan kebijakan pemerintahan digital yang lebih inklusif, aman, adaptif, dan berkelanjutan guna mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang modern dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

B.METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai implementasi Identitas Kependudukan

Digital (IKD) dalam pelayanan publik di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan secara komprehensif proses implementasi kebijakan, interaksi antaraktor, serta berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun hambatan pelaksanaannya. Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yang meliputi pejabat struktural, operator Identitas Kependudukan Digital (IKD), petugas pelayanan, serta masyarakat pengguna layanan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap berbagai dokumen pendukung, seperti standar operasional prosedur, laporan implementasi, dan regulasi terkait penyelenggaraan IKD.

Analisis data dilakukan secara interaktif menggunakan model Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldaña yang meliputi tahapan kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (conclusion drawing and verification) (Miles et al., 2020). Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan member checking kepada informan untuk memastikan konsistensi serta kredibilitas temuan penelitian. Analisis implementasi kebijakan mengacu pada model implementasi kebijakan George C. Edwards III, yang menitikberatkan pada empat dimensi utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Kerangka analisis tersebut digunakan untuk mengidentifikasi tingkat efektivitas implementasi IKD sekaligus mengungkap faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik berbasis identitas digital di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.



Gambar 1 Kerangka Pikir Penelitian Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan

C.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

➤ Hasil Penelitian

Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan merupakan bentuk pelaksanaan kebijakan nasional dalam mendukung transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) telah mengembangkan berbagai strategi untuk memperluas penggunaan IKD, antara lain melalui aktivasi di kantor pelayanan, pelayanan jemput bola ke kecamatan dan desa, sosialisasi kepada masyarakat, pendampingan penggunaan aplikasi, serta integrasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Upaya tersebut menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan efisiensi pelayanan sekaligus mempermudah masyarakat mengakses dokumen kependudukan secara digital. Aparatur Disdukcapil menilai bahwa keberadaan IKD mampu mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap dokumen fisik karena identitas dapat diakses melalui telepon pintar kapan saja dan di mana saja. Meskipun demikian, implementasi program masih menghadapi tantangan, terutama pada wilayah kepulauan yang memiliki keterbatasan akses internet sehingga proses aktivasi belum dapat berjalan secara optimal.

Berdasarkan dimensi komunikasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah melakukan berbagai bentuk sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai IKD. Sosialisasi dilaksanakan melalui media sosial resmi, website pemerintah daerah, pelayanan langsung di kantor, kegiatan penyuluhan di desa, serta pelayanan keliling yang menjangkau wilayah terpencil. Strategi komunikasi tersebut cukup efektif dalam memperkenalkan keberadaan aplikasi IKD kepada masyarakat. Sebagian besar informan mengaku mengetahui program tersebut melalui media sosial Disdukcapil sebelum melakukan aktivasi di kantor pelayanan. Namun demikian, efektivitas komunikasi belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan masyarakat yang belum memahami fungsi IKD secara menyeluruh. Sebagian masyarakat masih memandang IKD hanya sebagai aplikasi tambahan dan belum menyadari bahwa identitas digital memiliki fungsi yang setara dengan dokumen kependudukan fisik dalam berbagai layanan publik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sosialisasi masih perlu ditingkatkan, tidak hanya pada aspek pengenalan aplikasi, tetapi juga pada pemahaman mengenai manfaat dan urgensi transformasi digital pelayanan publik.

Pada dimensi sumber daya, penelitian menemukan bahwa kompetensi sumber daya manusia merupakan salah satu kekuatan utama dalam implementasi IKD di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Aparatur Disdukcapil telah memperoleh pelatihan teknis dari pemerintah pusat mengenai aktivasi IKD, penggunaan aplikasi, verifikasi data kependudukan, serta penanganan berbagai kendala teknis yang dihadapi masyarakat. Kompetensi tersebut

memungkinkan petugas memberikan pendampingan secara langsung selama proses aktivasi sehingga masyarakat dapat menggunakan aplikasi dengan lebih mudah. Meskipun kualitas sumber daya manusia dinilai memadai, aspek infrastruktur masih menjadi kendala utama. Wilayah kepulauan menghadapi keterbatasan jaringan internet yang menyebabkan proses aktivasi sering tertunda atau gagal dilakukan. Selain itu, belum seluruh masyarakat memiliki perangkat telepon pintar yang sesuai dengan spesifikasi aplikasi IKD. Kondisi tersebut menghambat pemerataan implementasi identitas digital, khususnya bagi masyarakat yang tinggal di daerah kepulauan dan wilayah dengan akses teknologi yang terbatas.

Ditinjau dari dimensi disposisi, hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur Disdukcapil memiliki komitmen yang tinggi dalam melaksanakan kebijakan Identitas Kependudukan Digital. Sikap positif tersebut tercermin dari kesediaan petugas untuk tidak hanya melakukan aktivasi aplikasi, tetapi juga memberikan edukasi, pendampingan, serta membantu masyarakat hingga aplikasi dapat digunakan secara optimal. Pendekatan pelayanan yang bersifat partisipatif menunjukkan bahwa implementasi kebijakan tidak sekadar berorientasi pada pencapaian target aktivasi, tetapi juga pada peningkatan pemahaman masyarakat mengenai manfaat identitas digital. Komitmen aparatur menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap inovasi pelayanan publik berbasis digital. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya dipengaruhi oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur sebagai pelaksana kebijakan di lapangan.

Berdasarkan dimensi struktur birokrasi, implementasi IKD telah didukung oleh pembagian tugas organisasi yang jelas antara pejabat struktural, operator sistem, dan petugas pelayanan lapangan. Seluruh proses aktivasi dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengacu pada ketentuan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. SOP tersebut mengatur tahapan verifikasi data, aktivasi aplikasi, pendampingan pengguna, hingga penyelesaian kendala teknis sehingga pelayanan dapat berlangsung secara seragam dan terstandar. Walaupun struktur birokrasi telah berjalan dengan baik, penelitian menemukan bahwa koordinasi lintas sektor masih perlu diperkuat. Integrasi layanan IKD dengan berbagai instansi pemerintah maupun lembaga pelayanan publik lainnya masih berada pada tahap pengembangan sehingga pemanfaatan identitas digital belum sepenuhnya mendukung sistem pelayanan publik yang terintegrasi secara menyeluruh.

Selain mengevaluasi implementasi berdasarkan model Edwards III, penelitian juga mengidentifikasi berbagai faktor yang mendukung keberhasilan implementasi IKD. Faktor pertama adalah dukungan regulasi nasional yang memberikan landasan hukum yang jelas bagi pemerintah daerah dalam melaksanakan transformasi digital administrasi kependudukan. Faktor kedua adalah komitmen pemerintah daerah yang diwujudkan melalui penyediaan sumber daya, peningkatan kapasitas aparatur, serta pelaksanaan pelayanan jemput bola hingga wilayah

kepulauan. Selanjutnya, kompetensi aparatur yang telah memperoleh pelatihan teknis menjadi modal penting dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat. Selain itu, perkembangan teknologi informasi, meningkatnya penggunaan telepon pintar, serta implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) turut menciptakan lingkungan yang mendukung pengembangan pelayanan publik berbasis identitas digital. Sinergi berbagai faktor tersebut menjadi fondasi penting dalam mempercepat implementasi IKD di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.

Di sisi lain, penelitian menemukan sejumlah faktor penghambat yang masih memengaruhi efektivitas implementasi IKD. Rendahnya literasi digital masyarakat menjadi kendala utama, terutama bagi kelompok usia lanjut yang masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi digital tanpa pendampingan petugas. Selain itu, kondisi geografis Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yang terdiri atas wilayah kepulauan menyebabkan masih terdapat daerah dengan akses internet yang terbatas sehingga proses aktivasi dan penggunaan IKD belum dapat dilakukan secara optimal. Hambatan lainnya adalah kepemilikan telepon pintar yang belum merata karena aplikasi IKD hanya dapat digunakan pada perangkat yang memenuhi spesifikasi tertentu. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat belum dapat menikmati manfaat pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital secara maksimal.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa aspek sosial dan keamanan informasi turut memengaruhi tingkat penerimaan masyarakat terhadap Identitas Kependudukan Digital. Sebagian masyarakat masih memiliki kekhawatiran terhadap kemungkinan terjadinya kebocoran atau penyalahgunaan data pribadi sehingga belum sepenuhnya percaya untuk menggunakan layanan digital. Selain itu, masih terdapat resistensi terhadap perubahan dari sistem administrasi konvensional menuju sistem digital karena sebagian masyarakat merasa lebih nyaman menggunakan dokumen fisik dibandingkan identitas digital. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi IKD tidak hanya memerlukan dukungan teknologi dan regulasi, tetapi juga strategi edukasi yang berkelanjutan untuk meningkatkan literasi digital, membangun kepercayaan masyarakat terhadap keamanan sistem, serta memperkuat budaya digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, implementasi IKD di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah menunjukkan perkembangan yang positif, namun masih memerlukan penguatan infrastruktur, kolaborasi lintas sektor, serta peningkatan kapasitas masyarakat agar tujuan transformasi digital pelayanan publik dapat tercapai secara optimal.

➤ Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah berjalan sesuai dengan arah kebijakan transformasi digital administrasi kependudukan yang dicanangkan pemerintah melalui Sistem Pemerintahan

Berbasis Elektronik (SPBE). Berbagai strategi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, seperti aktivasi IKD di kantor pelayanan, pelayanan jemput bola, sosialisasi kepada masyarakat, pendampingan penggunaan aplikasi, serta pengembangan layanan administrasi berbasis digital, menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Ditinjau berdasarkan model implementasi kebijakan George C. Edwards III, dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi telah berfungsi secara relatif baik meskipun tingkat efektivitasnya masih bervariasi. Temuan ini sejalan dengan Edwards (1980) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat ditentukan oleh keterpaduan keempat dimensi tersebut. Apabila komunikasi berjalan efektif, sumber daya tersedia secara memadai, aparatur memiliki komitmen yang tinggi, serta struktur birokrasi didukung oleh prosedur yang jelas, maka implementasi kebijakan akan berlangsung lebih optimal.

Pada dimensi komunikasi, penelitian menemukan bahwa pemerintah daerah telah memanfaatkan berbagai media komunikasi, baik media sosial, website resmi, pelayanan langsung maupun kegiatan sosialisasi di desa, untuk memperkenalkan Identitas Kependudukan Digital kepada masyarakat. Namun demikian, masih terdapat kesenjangan pemahaman mengenai fungsi dan manfaat IKD, terutama pada masyarakat yang menganggap aplikasi tersebut hanya sebagai pelengkap dokumen fisik. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan komunikasi kebijakan tidak hanya diukur dari tersampainya informasi, tetapi juga dari sejauh mana masyarakat memahami, menerima, dan mampu memanfaatkan inovasi yang diperkenalkan pemerintah. Temuan ini sejalan dengan OECD (2024) yang menjelaskan bahwa transformasi digital pemerintahan harus berorientasi pada masyarakat (*people-centered digital government*), sehingga proses komunikasi perlu disertai edukasi digital yang berkelanjutan agar masyarakat memiliki literasi yang memadai dalam menggunakan layanan digital. Dengan demikian, sosialisasi IKD perlu lebih diarahkan pada peningkatan pemahaman praktis mengenai manfaat, keamanan, dan kemudahan penggunaan identitas digital dalam berbagai layanan publik.

Dari aspek sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, penelitian menunjukkan bahwa kompetensi aparatur menjadi salah satu faktor utama yang mendukung implementasi IKD. Pelatihan yang diberikan kepada petugas pelayanan telah meningkatkan kemampuan dalam melakukan aktivasi, verifikasi data, serta pendampingan kepada masyarakat. Selain itu, komitmen aparatur yang tinggi dalam membantu masyarakat hingga proses aktivasi berhasil menunjukkan adanya budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Struktur birokrasi yang didukung oleh pembagian tugas yang jelas serta Standar Operasional Prosedur (SOP) juga memberikan kepastian dalam pelaksanaan pelayanan. Namun demikian, efektivitas implementasi masih dipengaruhi oleh keterbatasan infrastruktur internet, terutama pada wilayah kepulauan, serta belum optimalnya integrasi layanan IKD dengan berbagai instansi pemerintah lainnya. Temuan ini mendukung pandangan World Bank (2024) bahwa keberhasilan implementasi

identitas digital memerlukan ekosistem digital yang mencakup infrastruktur teknologi, interoperabilitas sistem, kapasitas kelembagaan, dan koordinasi lintas sektor agar pelayanan publik dapat berlangsung secara terpadu.

Penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa faktor pendukung implementasi IKD meliputi dukungan regulasi nasional, komitmen pemerintah daerah, kompetensi aparatur, perkembangan teknologi informasi, dan implementasi SPBE, sedangkan faktor penghambat terdiri atas rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan akses internet, kepemilikan smartphone yang belum merata, kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi, serta resistensi terhadap perubahan dari sistem konvensional menuju sistem digital. Temuan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital pelayanan publik tidak hanya merupakan persoalan teknologi, tetapi juga berkaitan dengan kesiapan sosial, budaya, dan kelembagaan. Oleh karena itu, optimalisasi implementasi IKD memerlukan pendekatan yang lebih komprehensif melalui pemerataan infrastruktur digital, peningkatan literasi digital masyarakat, penguatan keamanan dan perlindungan data pribadi, serta perluasan integrasi layanan antarinstansi pemerintah. Dengan strategi tersebut, Identitas Kependudukan Digital diharapkan tidak hanya menjadi inovasi administrasi kependudukan, tetapi juga menjadi fondasi utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang modern, inklusif, efisien, dan berkelanjutan.

D.KESIMPULAN DAN SARAN

➤ Kesimpulan

Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pelayanan publik di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah menunjukkan perkembangan yang positif sebagai bagian dari transformasi digital administrasi kependudukan. Berdasarkan analisis menggunakan model implementasi kebijakan George C. Edwards III, implementasi IKD didukung oleh komunikasi yang cukup efektif, kompetensi sumber daya manusia yang memadai, komitmen aparatur yang tinggi, serta struktur birokrasi yang telah memiliki pembagian tugas dan standar operasional prosedur yang jelas. Meskipun demikian, efektivitas implementasi masih menghadapi berbagai kendala, antara lain keterbatasan infrastruktur internet di wilayah kepulauan, rendahnya literasi digital masyarakat, kepemilikan smartphone yang belum merata, kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi, serta belum optimalnya integrasi layanan antarinstansi. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi IKD memerlukan penguatan infrastruktur digital, peningkatan literasi masyarakat, optimalisasi kolaborasi lintas sektor, serta penguatan perlindungan data pribadi agar pelayanan publik berbasis identitas digital dapat terlaksana secara lebih efektif, inklusif, dan berkelanjutan.

➤ Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan perlu meningkatkan kualitas implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui penguatan infrastruktur jaringan internet, khususnya di wilayah kepulauan, agar proses aktivasi dan pemanfaatan layanan digital dapat berjalan secara optimal. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu memperluas program sosialisasi dan edukasi secara berkelanjutan dengan melibatkan pemerintah desa, kecamatan, serta tokoh masyarakat untuk meningkatkan literasi digital dan pemahaman masyarakat mengenai manfaat, keamanan, dan penggunaan IKD. Penguatan koordinasi dan integrasi layanan dengan berbagai instansi pemerintah juga perlu dipercepat agar IKD dapat dimanfaatkan secara luas dalam berbagai layanan publik. Di samping itu, pemerintah perlu memperkuat sistem keamanan informasi dan perlindungan data pribadi guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan pendekatan kuantitatif atau mixed methods serta mengkaji tingkat kepuasan masyarakat, tingkat adopsi IKD, dan pengaruh implementasi identitas digital terhadap kualitas pelayanan publik di berbagai daerah sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas kebijakan transformasi digital di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blanko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital*. Kementerian Dalam Negeri. [https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/247019/permendagri No.72](https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/247019/permendagri%20No.72) Tahun 2022
- OECD. (2024). *2023 OECD Digital Government Index: Results and Key Findings*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/1a89ed5e-en>
- OECD. (2020). *The OECD Digital Government Policy Framework: Six Dimensions of a Digital Government*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/f64fed2a-en>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/94599/perpres-no-95-tahun-2018>
- Republik Indonesia. (2022). *Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 196. <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/229798/uu-no-27-tahun-2022>
- United Nations. (2024). *United Nations E-Government Survey 2024: Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development*. United Nations. <https://desa.un.org/publications/united-nations-e-government-survey-2024>

- World Bank. (2024). *Digital Progress and Trends Report 2024: Digital Pathways for All*. World Bank. <https://www.worldbank.org/en/topic/digitaldevelopment>
- World Bank. (2024). *ID4D Annual Report 2024: Inclusive and Trusted Digital Identity for Development*. World Bank. <https://id4d.worldbank.org/>
- Edwards, G. C., III. (1980). *Implementing public policy*. Congressional Quarterly Press. <https://archive.org/details/implementingpubl0000edwa>
- Hill, M., & Hupe, P. (2022). *Implementing public policy: An introduction to the study of operational governance* (4th ed.). Sage Publications. <https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/implementing-public-policy/book268006>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/qualitative-data-analysis/book246128>