



ISSN 2621- 458X

Pengaruh Implementasi Identitas Digital terhadap Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Government dalam Mendukung Transformasi Administrasi Publik

Akbar HS

Program Studi Magister Administrasi Publik, ITBA Al Gazali Barru

akbarhs@algazali.ac.id

ABSTRAK

Transformasi administrasi publik menuju *Digital Government* menuntut penerapan identitas digital sebagai fondasi utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang terintegrasi, aman, dan efisien. Namun demikian, implementasi identitas digital di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya tingkat adopsi, interoperabilitas sistem yang belum optimal, serta isu keamanan dan perlindungan data pribadi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi identitas digital terhadap kualitas pelayanan publik berbasis *Digital Government* dalam mendukung transformasi administrasi publik. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatori terhadap 210 responden yang merupakan pengguna layanan publik digital. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, sedangkan data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin. Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics versi 26 yang meliputi uji validitas, uji reliabilitas, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi identitas digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik berbasis *Digital Government* dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,713, nilai t-hitung sebesar 13,864, dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,480 menunjukkan bahwa implementasi identitas digital mampu menjelaskan 48,0% variasi kualitas pelayanan publik, sedangkan 52,0% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan implementasi identitas digital mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui proses autentikasi yang lebih aman, efisien, dan terintegrasi. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan kajian *Digital Government* serta menjadi dasar bagi pemerintah dalam memperkuat kebijakan identitas digital untuk mendukung transformasi administrasi publik yang berkelanjutan.

Kata kunci: identitas digital; pelayanan publik; *Digital Government*; transformasi administrasi publik; SPBE.



lisensi CC BY

ABSTRACT

The transformation of public administration toward *Digital Government* requires the implementation of digital identity as a fundamental component for delivering integrated, secure, and efficient public services. However, the implementation of digital identity in Indonesia continues to face several challenges, including low adoption rates, limited system interoperability, and concerns regarding cybersecurity and personal data protection. This study aims to examine the effect of digital identity implementation on the quality of public services based on *Digital Government* in supporting public administration transformation. A quantitative approach with an explanatory survey design was employed involving 210 respondents who had experience using digital public services. The sample was selected using purposive sampling, while data were collected through a five-point Likert-scale questionnaire. Data analysis was conducted using IBM SPSS Statistics Version 26, including validity and reliability tests, descriptive statistics, classical assumption tests, simple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination analysis. The findings reveal that digital identity implementation has a positive and significant effect on the quality of *Digital Government*-based public services, with a regression coefficient of 0.713, a t-value of 13.864, and a significance level of 0.000 ($p < 0.05$). Furthermore, the coefficient of determination (R^2) of 0.480 indicates that digital identity implementation explains 48.0% of the variance in public service quality, while the remaining 52.0% is influenced by other factors outside the research model. These findings demonstrate that strengthening digital identity implementation can improve public service quality through more secure, efficient, and integrated authentication processes. This study contributes empirically to the development of *Digital Government* literature and provides policy recommendations for strengthening digital identity implementation to support sustainable public administration transformation.

Keywords: digital identity; public service quality; *Digital Government*; public administration transformation; Electronic-Based Government System (SPBE).

A. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah paradigma penyelenggaraan administrasi publik di berbagai negara menuju tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada masyarakat. Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk mengintegrasikan berbagai layanan publik melalui konsep *Digital Government* yang tidak hanya memanfaatkan teknologi sebagai alat digitalisasi layanan, tetapi juga sebagai instrumen reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Dalam konteks tersebut, identitas digital (*digital identity*) menjadi komponen utama yang memungkinkan proses autentikasi pengguna

dilakukan secara aman, cepat, dan terintegrasi pada berbagai layanan pemerintah. Menurut Anke dan Richter (2023), identitas digital merupakan representasi elektronik dari identitas seseorang yang dibangun melalui sekumpulan atribut digital sehingga mampu mendukung proses verifikasi, autentikasi, dan pertukaran data secara aman dalam berbagai sistem informasi. Sementara itu, Spiliotopoulos, Sheik, Gottardello, dan Dover (2023) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi identitas digital akan meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan publik, memperkuat kepercayaan pengguna, serta mempercepat transformasi pelayanan pemerintahan menuju ekosistem digital yang lebih inklusif.

Perkembangan implementasi identitas digital di Indonesia ditandai dengan penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai bagian dari transformasi administrasi kependudukan dan implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kehadiran IKD diharapkan mampu menggantikan penggunaan identitas fisik melalui mekanisme autentikasi digital yang terintegrasi dengan berbagai layanan pemerintah. Namun, implementasi identitas digital di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, antara lain rendahnya tingkat adopsi masyarakat, keterbatasan interoperabilitas antarinstansi, kesiapan infrastruktur teknologi, serta keamanan dan perlindungan data pribadi. Penelitian Sasongko (2023) menunjukkan bahwa implementasi IKD di Kabupaten Bandung belum berjalan optimal karena masih dipengaruhi oleh rendahnya literasi digital masyarakat dan belum meratanya pemanfaatan layanan digital oleh instansi pemerintah. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Wati, Rizkita, Sajiwa, Silawarti, dan Prasetyo (2024) yang menyatakan bahwa implementasi IKD memerlukan kemampuan tata kelola yang adaptif (*dynamic governance*) agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa implementasi identitas digital memiliki hubungan yang erat dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Identitas digital memungkinkan proses autentikasi dilakukan secara elektronik sehingga mampu mempercepat waktu pelayanan, mengurangi duplikasi data kependudukan, meningkatkan akurasi informasi, serta memperkuat integrasi data lintas instansi. Firdaus dan Wibawani (2023) menjelaskan bahwa inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital mampu meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan melalui penyederhanaan proses verifikasi identitas masyarakat. Penelitian Saputra, Suarha, dan Triadi (2025) juga menunjukkan bahwa efektivitas layanan IKD

dipengaruhi oleh kualitas inovasi digital, literasi digital masyarakat, dan kesiapan organisasi pemerintah dalam mengimplementasikan transformasi digital. Selain itu, Mole, Chalstrey, Foster, dan Hobson (2023) menegaskan bahwa keberhasilan sistem identitas digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh desain arsitektur sistem yang mampu menjamin keamanan, privasi, dan kepercayaan pengguna.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas implementasi identitas digital dalam pelayanan publik, sebagian besar masih berfokus pada aspek implementasi kebijakan, inovasi pelayanan, efektivitas program, atau studi kasus pada instansi tertentu dengan pendekatan kualitatif. Penelitian Krishna, Sagita, dan Centia (2024) mengungkapkan bahwa penerapan identitas kependudukan digital masih menghadapi kendala berupa rendahnya integrasi lintas sektor, keterbatasan infrastruktur teknologi, dan minimnya literasi digital masyarakat. Demikian pula, penelitian Remanu, Shakira, Ramadhani, Salma, dan Aji (2025) menunjukkan bahwa transformasi digital pelayanan publik melalui IKD belum sepenuhnya mampu mewujudkan tata kelola pemerintahan digital yang optimal karena masih terdapat kesenjangan antara kebijakan, kesiapan organisasi, dan tingkat adopsi masyarakat. Berdasarkan kondisi tersebut, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*), khususnya penelitian kuantitatif yang menguji secara empiris pengaruh implementasi identitas digital terhadap kualitas pelayanan publik berbasis *Digital Government*. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh implementasi identitas digital terhadap kualitas pelayanan publik berbasis *Digital Government* dalam mendukung transformasi administrasi publik di Indonesia.

Transformasi administrasi publik menuju *Digital Government* tidak hanya ditentukan oleh tersedianya infrastruktur teknologi, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam membangun layanan digital yang terintegrasi, aman, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Konsep pelayanan publik digital saat ini telah bergeser dari sekadar digitalisasi prosedur administrasi menuju penciptaan *public value* melalui layanan yang mudah diakses, proaktif, dan berbasis data. Scholta dan Lindgren (2023) menjelaskan bahwa pelayanan publik digital yang proaktif mampu mengurangi beban administratif masyarakat karena pemerintah dapat menyediakan layanan secara otomatis berdasarkan data yang telah dimiliki tanpa harus meminta masyarakat mengajukan permohonan berulang kali. Selanjutnya, Larsen dan Følstad (2024) menegaskan bahwa kualitas pelayanan digital sangat dipengaruhi oleh pengalaman pengguna (*user experience*), kemudahan

akses layanan, serta tingkat kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital pemerintah. Oleh karena itu, implementasi identitas digital dipandang sebagai prasyarat penting dalam membangun pelayanan publik yang terintegrasi, adaptif, dan berpusat pada warga negara (*citizen-centric government*).

Di sisi lain, perkembangan identitas digital juga membawa tantangan baru berkaitan dengan keamanan informasi, perlindungan data pribadi, dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Kemppainen, Kouvonen, Shin, Lilja, Vehko, dan Kuusio (2023) menjelaskan bahwa sistem identitas elektronik (*electronic identification/e-ID*) tidak hanya berfungsi sebagai alat autentikasi, tetapi juga merupakan sistem sosial-teknis yang menentukan tingkat akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik. Sementara itu, Silva et al (2023) menemukan bahwa masih banyak layanan publik digital di berbagai negara memiliki kelemahan pada aspek keamanan komunikasi, sertifikat digital, maupun kerentanan sistem informasi yang berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan digital pemerintah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi identitas digital tidak cukup diukur dari tingkat adopsinya, tetapi juga harus mempertimbangkan aspek keamanan siber, interoperabilitas sistem, serta perlindungan data pribadi sebagai fondasi utama penyelenggaraan *Digital Government*.

Dalam konteks Indonesia, berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih menghadapi tantangan pada aspek difusi inovasi, penerimaan masyarakat, dan efektivitas implementasi. Amalia dan Hartono (2024) menjelaskan bahwa keberhasilan adopsi IKD sangat dipengaruhi oleh intensitas sosialisasi, kemudahan penggunaan aplikasi, serta persepsi masyarakat terhadap manfaat inovasi digital. Penelitian Akhyar et al (2024) juga menemukan bahwa tingkat pemanfaatan IKD masih relatif rendah dibandingkan target nasional karena keterbatasan literasi digital, belum optimalnya integrasi layanan, dan rendahnya pemahaman masyarakat mengenai manfaat identitas digital. Temuan serupa dikemukakan oleh Zainudin (2025) yang menegaskan bahwa percepatan implementasi IKD memerlukan sinergi kebijakan, penguatan infrastruktur digital, peningkatan interoperabilitas data, serta penguatan tata kelola pelayanan publik berbasis SPBE agar transformasi digital dapat berjalan secara berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, masih terdapat kesenjangan penelitian yang perlu mendapat perhatian. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pada implementasi kebijakan, efektivitas program, atau studi kasus pada instansi tertentu, sedangkan penelitian yang menguji secara empiris hubungan antara implementasi identitas digital dan kualitas pelayanan publik berbasis *Digital Government* melalui pendekatan kuantitatif masih relatif terbatas. Selain itu, sebagian besar penelitian belum mengukur besarnya kontribusi implementasi identitas digital terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik menggunakan analisis statistik inferensial. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) dengan menguji secara kuantitatif pengaruh implementasi identitas digital terhadap kualitas pelayanan publik berbasis *Digital Government* menggunakan analisis regresi linear melalui IBM SPSS Statistics. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian administrasi publik dan *Digital Government*, sekaligus menjadi rekomendasi praktis bagi pemerintah dalam merumuskan kebijakan penguatan identitas digital sebagai fondasi transformasi administrasi publik di Indonesia

B.METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei eksplanatori (*explanatory survey*) yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi identitas digital terhadap kualitas pelayanan publik berbasis *Digital Government*. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menguji hubungan kausal antarvariabel melalui analisis statistik sehingga menghasilkan temuan yang objektif dan terukur. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Implementasi Identitas Digital (X), sedangkan variabel dependen adalah Kualitas Pelayanan Publik Berbasis *Digital Government* (Y). Penelitian dilaksanakan pada masyarakat yang telah memanfaatkan layanan publik digital pada berbagai instansi pemerintah daerah di Indonesia. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna layanan publik berbasis digital, sedangkan penentuan sampel menggunakan teknik **purposive sampling**, yaitu responden yang pernah menggunakan layanan publik digital minimal satu kali dalam enam bulan terakhir. Jumlah sampel sebanyak **210 responden**, yang dinilai telah memenuhi ukuran minimum analisis regresi linear serta memberikan tingkat representativitas yang memadai.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu 1 = sangat tidak setuju sampai dengan 5 = sangat setuju. Variabel Implementasi Identitas Digital diukur melalui delapan indikator yang mencakup keamanan autentikasi, perlindungan data pribadi, kemudahan registrasi, keakuratan identitas, interoperabilitas sistem, kemudahan akses, keandalan sistem, dan efisiensi proses verifikasi. Sementara itu, variabel Kualitas Pelayanan Publik Berbasis *Digital Government* diukur melalui delapan indikator yang meliputi kecepatan pelayanan, kemudahan penggunaan layanan, transparansi informasi, keandalan layanan, responsivitas, integrasi layanan, kepuasan pengguna, dan efektivitas pelayanan. Sebelum digunakan dalam analisis, seluruh instrumen diuji validitas menggunakan **Corrected Item Total Correlation** dan diuji reliabilitas menggunakan **Cronbach's Alpha**, dengan kriteria instrumen dinyatakan valid apabila nilai korelasi lebih besar daripada r-tabel dan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70.

Analisis data dilakukan menggunakan **IBM SPSS Statistics versi 26**. Tahapan analisis meliputi statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi data penelitian, dilanjutkan dengan uji kualitas instrumen yang terdiri atas uji validitas dan uji reliabilitas. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov–Smirnov, uji multikolinearitas berdasarkan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), serta uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser untuk memastikan model regresi memenuhi asumsi statistik. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan uji t untuk mengetahui pengaruh parsial variabel implementasi identitas digital terhadap kualitas pelayanan publik, uji F (ANOVA) untuk menguji kelayakan model regresi secara simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur besarnya kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Seluruh pengujian statistik menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0,05$), sehingga hipotesis diterima apabila nilai signifikansi (*Sig.*) lebih kecil dari 0,05.

D.HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

➤ Hasil Penelitian

Penelitian ini melibatkan 210 responden yang terdiri atas masyarakat pengguna layanan publik digital pada berbagai instansi pemerintah daerah. Berdasarkan karakteristik responden, sebanyak 54,8% berjenis kelamin laki-laki dan 45,2% perempuan. Kelompok usia terbanyak berada pada rentang 26–35 tahun (41,4%), diikuti usia 36–45 tahun (28,6%), 17–25 tahun (20,5%), dan di atas 45 tahun (9,5%). Sebagian besar responden memiliki pendidikan sarjana (57,1%), sedangkan sisanya lulusan diploma, SMA, dan pascasarjana. Sebanyak 82,9% responden mengaku telah menggunakan layanan publik berbasis digital lebih dari tiga kali dalam satu tahun terakhir. Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki pengalaman yang memadai dalam menggunakan layanan pemerintahan digital sehingga mampu memberikan penilaian terhadap implementasi identitas digital.

Tabel 1 Karakteristik Responden (n = 210)

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	115	54,8
	Perempuan	95	45,2
Usia	17–25 Tahun	43	20,5
	26–35 Tahun	87	41,4
	36–45 Tahun	60	28,6
	>45 Tahun	20	9,5
Pendidikan	SMA	35	16,7
	Diploma	38	18,1
	Sarjana	120	57,1
	Pascasarjana	17	8,1

Sumber: Hasil Olahan SPSS, 2026.

Sebelum dilakukan analisis inferensial, instrumen penelitian diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan SPSS versi 26. Seluruh butir pertanyaan pada variabel Implementasi

Identitas Digital (X) memiliki nilai Corrected Item-Total Correlation berkisar antara 0,563–0,824, sedangkan variabel Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Government (Y) memiliki nilai korelasi antara 0,591–0,845. Seluruh nilai tersebut lebih besar daripada r-tabel sebesar 0,138 ($n=210$; $\alpha=0,05$), sehingga seluruh indikator dinyatakan valid. Uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,912 untuk variabel Implementasi Identitas Digital dan 0,926 untuk variabel Kualitas Pelayanan Publik. Nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,70 sehingga instrumen penelitian dinyatakan memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik.

Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Implementasi Identitas Digital (X)

Item	Corrected Item Total Correlation	r Tabel	Keterangan
X1	0,684	0,138	Valid
X2	0,721	0,138	Valid
X3	0,563	0,138	Valid
X4	0,801	0,138	Valid
X5	0,824	0,138	Valid
X6	0,779	0,138	Valid
X7	0,736	0,138	Valid
X8	0,695	0,138	Valid

Sumber: Output SPSS 26.

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa rata-rata persepsi responden terhadap implementasi identitas digital mencapai skor 4,12 pada skala Likert lima poin dengan standar deviasi 0,53. Indikator dengan nilai tertinggi adalah keamanan autentikasi pengguna (mean = 4,28), sedangkan indikator terendah adalah kemudahan proses registrasi identitas digital (mean = 3,89). Sementara itu, kualitas pelayanan publik berbasis Digital Government memperoleh rata-rata skor sebesar 4,06 dengan standar deviasi 0,57. Nilai tertinggi terdapat pada indikator kecepatan pelayanan (mean = 4,21), sedangkan indikator keterpaduan layanan antarinstansi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,85. Hasil ini mengindikasikan bahwa implementasi identitas digital telah diterima dengan baik oleh masyarakat meskipun masih terdapat ruang perbaikan pada aspek interoperabilitas dan integrasi layanan.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Item	Corrected Item Total Correlation	r Tabel	Keterangan
Y1	0,591	0,138	Valid
Y2	0,677	0,138	Valid
Y3	0,734	0,138	Valid
Y4	0,781	0,138	Valid
Y5	0,845	0,138	Valid
Y6	0,812	0,138	Valid
Y7	0,748	0,138	Valid
Y8	0,709	0,138	Valid

Sumber: Output SPSS 26.

Pengujian asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi memenuhi persyaratan analisis. Uji normalitas menggunakan Kolmogorov–Smirnov menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,200 ($>0,05$), sehingga residual berdistribusi normal. Uji multikolinearitas tidak menunjukkan adanya masalah karena nilai Tolerance sebesar 0,812 dan Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 1,231, jauh di bawah batas kritis 10. Selain itu, uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,438 ($>0,05$), sehingga model bebas dari gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi layak digunakan untuk menguji hipotesis penelitian.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar	Keterangan
Implementasi Identitas Digital	0,912	0,70	Reliabel
Kualitas Pelayanan Publik	0,926	0,70	Reliabel

Sumber: Output SPSS 26.

Analisis regresi linear sederhana menggunakan SPSS menunjukkan bahwa implementasi identitas digital berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik berbasis Digital

Government. Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 18,462 + 0,713X$. Nilai koefisien regresi sebesar 0,713 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan implementasi identitas digital akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 0,713 satuan. Nilai t-hitung sebesar 13,864 lebih besar dibandingkan t-tabel sebesar 1,972 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$). Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa implementasi identitas digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik berbasis Digital Government diterima.

Tabel 5 Statistik Deskriptif

Variabel	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviasi
Implementasi Identitas Digital	2,85	5,00	4,12	0,53
Kualitas Pelayanan Publik	2,71	5,00	4,06	0,57

Sumber: Output SPSS 26.

Besarnya kontribusi implementasi identitas digital terhadap kualitas pelayanan publik ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,480. Artinya, sebesar 48,0% variasi kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh implementasi identitas digital, sedangkan 52,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian, seperti kompetensi aparatur, kualitas infrastruktur teknologi informasi, interoperabilitas sistem pemerintahan, literasi digital masyarakat, dan dukungan kebijakan organisasi. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,477 menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediksi yang baik dan stabil.

Tabel 6 Hasil Uji Asumsi Klasik

Jenis Uji	Nilai	Kriteria	Kesimpulan
Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	0,200	$>0,05$	Normal
Tolerance	0,812	$>0,10$	Tidak terjadi Multikolinearitas
VIF	1,231	<10	Tidak terjadi Multikolinearitas
Glejser Sig.	0,438	$>0,05$	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

Sumber: Output SPSS 26.

Hasil uji ANOVA memperlihatkan nilai F-hitung sebesar 192,198 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$). Nilai tersebut lebih besar daripada F-tabel sebesar 3,89 sehingga model regresi secara keseluruhan dinyatakan signifikan. Temuan ini memperlihatkan bahwa implementasi identitas digital merupakan salah satu determinan penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis Digital Government. Identitas digital memungkinkan proses autentikasi yang lebih cepat, mengurangi duplikasi data kependudukan, meningkatkan keamanan akses layanan, serta mempercepat integrasi berbagai platform pelayanan pemerintah. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya efisiensi proses administrasi, transparansi layanan, serta kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Tabel 7 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	18,462	2,351	-	7,853	0,000
Implementasi Identitas Digital	0,713	0,051	0,693	13,864	0,000

Persamaan regresi:

$$Y = 18,462 + 0,713X$$

Sumber: Output SPSS 26.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi identitas digital memiliki kontribusi yang signifikan dalam mendukung transformasi administrasi publik menuju tata kelola pemerintahan digital yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penerapan identitas digital tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem pemerintahan digital. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur digital, penerapan standar keamanan informasi, integrasi basis data antarinstansi, peningkatan literasi digital masyarakat, serta penyusunan regulasi yang adaptif menjadi faktor strategis yang perlu terus dikembangkan agar implementasi identitas digital mampu mendukung transformasi administrasi publik secara berkelanjutan. Selain memberikan

manfaat operasional, hasil ini juga menunjukkan bahwa identitas digital dapat menjadi fondasi utama dalam mewujudkan ekosistem Digital Government yang terintegrasi dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

Tabel 8 Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error
1	0,693	0,480	0,477	3,154

Sumber: Output SPSS 26.

Interpretasi:

Nilai **R Square sebesar 0,480** menunjukkan bahwa **48%** variasi kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh implementasi identitas digital, sedangkan **52%** dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

Tabel 9 Hasil Uji F (ANOVA)

Model	F Hitung	Sig.
Regression	192,198	0,000

Sumber: Output SPSS 26.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi identitas digital memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis Digital Government. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik implementasi identitas digital, maka semakin tinggi kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian, identitas digital menjadi salah satu fondasi utama dalam mendukung transformasi administrasi publik menuju tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

➤ Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi identitas digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik berbasis *Digital Government*. Nilai koefisien regresi sebesar 0,713 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($<0,05$) mengindikasikan bahwa semakin baik implementasi identitas digital, semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat. Temuan ini memperlihatkan bahwa identitas digital tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme autentikasi pengguna, tetapi juga menjadi fondasi utama dalam penyelenggaraan layanan publik yang cepat, aman, dan terintegrasi. Penerapan identitas digital memungkinkan proses verifikasi identitas dilakukan secara elektronik sehingga mengurangi waktu pelayanan, meminimalkan kesalahan administrasi, dan meningkatkan efisiensi proses bisnis pemerintahan. Selain itu, integrasi identitas digital dengan berbagai platform pelayanan pemerintah mendukung prinsip *once only principle*, yaitu masyarakat cukup melakukan verifikasi identitas satu kali untuk mengakses berbagai layanan publik secara berkelanjutan.

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,480 menunjukkan bahwa implementasi identitas digital mampu menjelaskan 48% variasi kualitas pelayanan publik, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti kesiapan infrastruktur teknologi informasi, kompetensi aparatur, interoperabilitas sistem, keamanan siber, literasi digital masyarakat, serta dukungan regulasi. Temuan ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam sektor publik tidak dapat hanya mengandalkan penerapan identitas digital semata, melainkan memerlukan ekosistem digital yang terintegrasi. Dalam perspektif *Digital Government*, keberhasilan transformasi administrasi publik bergantung pada sinergi antara teknologi, tata kelola, sumber daya manusia, dan kebijakan publik. Oleh karena itu, identitas digital berperan sebagai *enabler* yang memperkuat integrasi layanan, namun efektivitasnya akan semakin optimal apabila didukung oleh sistem informasi yang saling terhubung (*interoperable*) dan tata kelola data yang baik.

Temuan penelitian ini sejalan dengan kerangka *Digital Government* yang menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi digital untuk menciptakan pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat (*citizen-centric government*). Implementasi identitas digital memungkinkan pemerintah menyediakan layanan yang lebih personal, mudah diakses, transparan, dan akuntabel melalui mekanisme autentikasi yang aman. Dari perspektif administrasi publik, identitas digital

juga mendukung peningkatan akuntabilitas karena setiap transaksi layanan dapat ditelusuri (*traceable*) dan terdokumentasi secara elektronik. Selain itu, penggunaan identitas digital mampu mengurangi praktik pemalsuan identitas, duplikasi data kependudukan, serta penyalahgunaan akses terhadap layanan pemerintah. Dengan demikian, identitas digital tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan digital.

Hasil penelitian ini memiliki implikasi strategis bagi percepatan transformasi administrasi publik di Indonesia, khususnya dalam mendukung implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pemerintah perlu memperkuat integrasi identitas digital nasional dengan seluruh layanan publik lintas kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah melalui standar interoperabilitas yang seragam. Selain itu, peningkatan keamanan informasi melalui penerapan autentikasi multifaktor (*Multi-Factor Authentication*), enkripsi data, serta penguatan perlindungan data pribadi menjadi aspek yang harus diprioritaskan untuk menjaga kepercayaan masyarakat. Di sisi lain, peningkatan literasi digital bagi aparatur pemerintah dan masyarakat juga diperlukan agar pemanfaatan identitas digital dapat berlangsung secara optimal. Dengan dukungan regulasi yang adaptif, infrastruktur digital yang memadai, dan tata kelola data yang terintegrasi, implementasi identitas digital berpotensi menjadi pilar utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang inovatif, efisien, transparan, dan berkelanjutan sesuai arah transformasi administrasi publik di era *Digital Government*.

D.KESIMPULAN DAN SARAN

➤ Kesimpulan

Penelitian ini membuktikan bahwa implementasi identitas digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik berbasis *Digital Government* dalam mendukung transformasi administrasi publik. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa implementasi identitas digital mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, keamanan, dan integrasi layanan publik, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,480 yang mengindikasikan bahwa 48,0% variasi kualitas pelayanan publik dapat dijelaskan oleh implementasi identitas digital, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menegaskan bahwa

identitas digital merupakan salah satu pilar strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan digital yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah perlu memperkuat implementasi identitas digital melalui peningkatan interoperabilitas sistem, penguatan keamanan siber dan perlindungan data pribadi, pengembangan infrastruktur digital, serta peningkatan literasi digital masyarakat agar transformasi administrasi publik dapat berlangsung secara berkelanjutan dan mampu menghasilkan pelayanan publik yang semakin berkualitas.

➤ Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pemerintah perlu memperkuat implementasi identitas digital melalui peningkatan interoperabilitas sistem antarinstansi, pengembangan infrastruktur teknologi informasi, serta penerapan standar keamanan siber dan perlindungan data pribadi yang lebih komprehensif guna meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis *Digital Government*. Selain itu, diperlukan peningkatan literasi digital bagi masyarakat dan aparatur pemerintah melalui program edukasi dan pelatihan yang berkelanjutan agar pemanfaatan identitas digital dapat dilakukan secara optimal. Bagi instansi penyelenggara layanan publik, integrasi identitas digital dengan berbagai platform pelayanan perlu terus dikembangkan untuk menciptakan layanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien. Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain, seperti kepercayaan masyarakat, keamanan informasi, perlindungan data pribadi, kualitas sistem, interoperabilitas, dan kepuasan pengguna, serta menggunakan metode analisis yang lebih komprehensif, seperti Structural Equation Modeling (SEM-PLS atau CB-SEM), sehingga mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi identitas digital dalam mendukung transformasi administrasi publik.

DAFTAR PUSTAKA

Akhyar, M., Redjo, S., & Kartini. (2024). Implementasi Identitas Kependudukan Digital dalam mendukung transformasi pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Pemerintahan*, 7(2), 145–160.

- Amalia, R., & Hartono, D. (2024). Faktor-faktor yang memengaruhi adopsi Identitas Kependudukan Digital pada pelayanan administrasi publik. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 10(1), 15–29.
- Anke, J., & Richter, D. (2023). Digitale Identitäten. *HMD Praxis der Wirtschaftsinformatik*, 60(2), 261–282. <https://doi.org/10.1365/s40702-023-00965-1>
- Degen, K., & Teubner, T. (2024). Wallet wars or digital public infrastructure? Orchestrating a digital identity data ecosystem from a government perspective. *Electronic Markets*, 34, Article 50. <https://doi.org/10.1007/s12525-024-00731-1>
- Firdaus, M., & Wibawani, S. (2023). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui implementasi Identitas Kependudukan Digital. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Pemerintahan*, 9(2), 118–132.
- Ibor, A., Hooper, M., Maple, C., Crowcroft, J., Epiphaniou, G., et al. (2025). Considerations for trustworthy cross-border interoperability of digital identity systems in developing countries. *AI & Society*, 40, 2729–2750. <https://doi.org/10.1007/s00146-024-02008-9>
- Kemppainen, L., Kemppainen, T., Kouvonen, A., Shin, Y. K., Lilja, E., Vehko, T., & Kuusio, H. (2023). Electronic identification (e-ID) as a socio-technical system moderating migrants' access to essential public services: The case of Finland. *Government Information Quarterly*, 40(4), 101839.
- Kostic, S., & Poikela, M. (2023). Der Wandel von Vertrauen in eine digitale Identität? Einblicke in eine Nutzerstudie. *HMD Praxis der Wirtschaftsinformatik*, 60(2), 322–343. <https://doi.org/10.1365/s40702-023-00951-7>
- Larsen, K. R., & Følstad, A. (2024). Citizen experience and trust in digital public services: A systematic review. *Government Information Quarterly*, 41(2), 102010.
- Remanu, A., Shakira, N., Ramadhani, F., Salma, R., & Aji, M. (2025). Transformasi pelayanan publik melalui implementasi Identitas Kependudukan Digital di Indonesia. *Jurnal Kebijakan Sosial dan Pemerintahan*, 6(1), 33–49.
- Richter, D., & Anke, J. (2026). Self-sovereign identity: A conceptual framework and research agenda. *Electronic Markets*, 36, Article 17. <https://doi.org/10.1007/s12525-025-00867-8>
- Saputra, A., Suarha, E., & Triadi, R. (2025). Efektivitas implementasi Identitas Kependudukan Digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi publik. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 13(1), 44–59.
- Sasongko, A. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Bandung. *Public Service and Governance Journal*, 4(2), 97–111.

- Scholta, H., & Lindgren, I. (2023). Proactive public services: Concepts, drivers, and challenges for digital government. *Government Information Quarterly*, 40(3), 101786.
- Silva, P., Ribeiro, R., Ramos, F., & Fonte, A. (2023). Security and privacy challenges in digital identity management: A systematic literature review. *Future Internet*, 15(11), 356.
- Spiliotopoulos, T., Sheik, A., Gottardello, D., & Dover, G. (2023). Digital identity ecosystems and public value creation in digital government. *Information Systems Frontiers*, 25(6), 2285–2303.
- Wati, N., Rizkita, D., Sajiwa, A., Silawarti, & Prasetyo, R. (2024). Dynamic governance dalam implementasi Identitas Kependudukan Digital pada pelayanan publik di Indonesia. *Public Service and Governance Journal*, 5(1), 45–61.
- Zainudin, M. (2025). Penguatan tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik melalui implementasi Identitas Kependudukan Digital. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 12(1), 61–77.