PESHUM : Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora
Vol.5, No.6, Oktober 2026

Efektivitas Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kota Bengkulu

Rachmat Hidayat[1], Dahyar Daraba[3], Frans Dione[3]
Pascasarjana Institut Pemerintahan Dalam Negeri
E-mail: Rachmadhh@gmail.com

Article History:
Received: 05 September 2026
Revised: 16 September 2026
Accepted: 21 September 2026

Keywords: *Efektivitas, Identitas Kependudukan Digital, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Transformasi Digital, Pelayanan Publik*

***Abstract**: Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan upaya pemerintah dalam mendukung transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan agar lebih efektif, efisien, aman, dan mudah diakses masyarakat. Namun, tingkat aktivasi IKD di Kota Bengkulu masih belum mencapai target nasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan IKD di Kota Bengkulu, mengidentifikasi faktor faktor penghambat, serta menganalisis upaya peningkatan efektivitasnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan dianalisis menggunakan teori efektivitas organisasi Richard M. Steers yang meliputi dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. pegawai telah memahami tujuan program dan mampu melaksanakan pelayanan sesuai dengan sasaran yang ditetapkan, yang ditunjukkan oleh capaian aktivasi IKD sebanyak 32.079 pengguna atau 11,09% dari total penduduk wajib KTP per Mei 2026. Pada aspek integrasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu telah membangun komunikasi, melaksanakan sosialisasi, serta menjalin koordinasi dan kerja sama dengan berbagai pihak. Pada aspek adaptasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu mampu menyesuaikan pelayanan dengan sistem berbasis digital, merespons berbagai kendala, serta mengembangkan berbagai inovasi pelayanan. Namun, penerapan IKD masih menghadapi kendala berupa rendahnya pemahaman dan partisipasi masyarakat serta keterbatasan literasi digital.*

PENDAHULUAN

Dalam rangka mewujudkan modernisasi administrasi kependudukan, pemerintah Indonesia menetapkan kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022. IKD merupakan representasi identitas penduduk dalam format digital yang memuat data kependudukan, dokumen administrasi, serta informasi layanan publik yang terintegrasi dalam satu aplikasi berbasis *smartphone*. Kebijakan ini bertujuan untuk mendukung digitalisasi administrasi kependudukan melalui peningkatan efisiensi dan efektivitas

pelayanan, percepatan proses administrasi, peningkatan akurasi data, serta penguatan keamanan identitas melalui sistem autentikasi digital (Barakah, 2019; Yulanda & Frinaldi, 2023). Sesuai Pasal 14 Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, penyelenggaraan IKD juga diarahkan untuk memperluas pemanfaatan layanan digital, mempermudah transaksi pelayanan publik maupun privat, serta mencegah pemalsuan dan kebocoran data kependudukan. Berbagai layanan, seperti administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, perbankan, hingga perlindungan sosial, diharapkan dapat diakses secara terintegrasi melalui satu identitas digital yang aman dan terverifikasi. Dibandingkan KTP elektronik fisik, IKD menawarkan berbagai keunggulan, antara lain kemudahan pembaruan data secara digital, pengurangan penggunaan dokumen cetak, serta perlindungan data yang lebih baik melalui autentikasi *One Time Password* (OTP), verifikasi digital, dan kode QR yang terhubung langsung dengan basis data kependudukan nasional.

Pemanfaatan IKD juga terus berkembang dan telah diadopsi oleh berbagai instansi pemerintah maupun sektor swasta, seperti BPJS Kesehatan, perbankan, Pegadaian, perusahaan asuransi, dan pengelola transportasi, sehingga semakin memperkuat perannya sebagai fondasi integrasi layanan publik nasional. Namun demikian, tingkat adopsi IKD masih relatif rendah. Berdasarkan data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri tahun 2025, dari 211.993.432 penduduk yang wajib memiliki KTP elektronik, baru 17.926.943 jiwa atau sekitar 8,45% yang telah mengaktifkan IKD, sehingga masih terdapat lebih dari 194 juta penduduk yang belum memanfaatkannya. Rendahnya tingkat aktivasi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai tantangan. Ketersediaan layanan digital belum sepenuhnya diikuti oleh tingkat penerimaan masyarakat yang optimal akibat perbedaan karakteristik sosial, ekonomi, dan geografis (Mulawarman, 2020). Selain itu, rendahnya literasi digital menyebabkan sebagian masyarakat masih bergantung pada pelayanan konvensional (Latip, 2023), sementara kesiapan aparatur pemerintah dalam mengimplementasikan layanan digital juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan dan kepercayaan publik terhadap penerapan IKD (Nurdewi, 2023).

Berdasarkan data Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia (KOMDIGI) tahun 2025, Provinsi Bengkulu masuk dalam kategori 7 8 tingkat literasi digital dan pembangunan literasi yang rendah di Indonesia dengan skor Indeks Masyarakat Digital Indonesia 2025 menempatkan Bengkulu di posisi bawah dengan nilai 40,65 menjadikannya salah satu wilayah dengan capaian digitalisasi terendah bersama Provinsi Papua Barat Daya dan Provinsi Maluku. Disisi lain, berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2025, Provinsi Bengkulu merupakan provinsi terkecil dan termiskin di pulau Sumatera. Kondisi tersebut menjadi tantangan bagi Provinsi Bengkulu dalam meningkatkan efektivitas penerapan IKD karena keterbatasan kapasitas ekonomi dan sumber daya daerah dibandingkan wilayah dengan tingkat kesejahteraan yang lebih tinggi. Data rasio Aktivasi IKD di Provinsi Bengkulu dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Data Rasio Aktivasi IKD Provinsi Bengkulu Tahun 2025

WILAYAH	JUMLAH PENDUDUK (jiwa)	WAJIB KTP (jiwa)	SUDAH MEMILIKI KTP (JIWA)	SUDAH AKTIVASI IKD (jiwa)	BELUM AKTIVASI IKD (jiwa)	RASIO SUDAH AKTIVASI IKD
BENGKULU SELATAN	177.753	130.873	127.677	2.417	128.456	1,9%
REJANG LEBONG	290.067	216.540	206.972	19.048	197.492	8,8%
BENGKULU UTARA	311.936	226.376	222.118	3.332	223.044	1,5%
KAUR	137.064	100.556	95.140	6.862	93.694	6,8%
SELUMA	216.149	160.055	148.204	5.811	154.244	3,6%
MUKOMUKO	207.192	145.714	142.613	4.095	141.619	2,8%
LEBONG	116.169	86.145	84.342	3.631	82.514	4,2%
KEPAHIANG	152.606	112.997	108.206	2.985	110.012	2,6%
BENGKULU TENGAH	127.669	92.390	90.316	2.435	89.955	2,6%
KOTA BENGKULU	403.871	289.004	284.746	30.413	258.591	10,5%
PROVINSI BENGKULU	2.140.476	1.560.650	1.510.334	81.029	1.479.621	5,2%

Sumber: Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2025

Berdasarkan data Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri pada tabel 1.1, dapat dipahami bahwa Provinsi Bengkulu memiliki jumlah penduduk sebesar 2.140.476 jiwa, dengan 1.560.650 jiwa termasuk dalam kategori wajib KTP-el. Dari jumlah tersebut, sebanyak 81.029 jiwa telah melakukan aktivasi IKD. Namun, masih terdapat 1.479.621 jiwa yang belum melakukan aktivasi IKD meskipun sebanyak 1.510.334 jiwa yang telah memiliki KTP-el. Sehingga Provinsi Bengkulu menjadi wilayah yang relevan untuk diteliti.

Kota Bengkulu memiliki posisi strategis dalam penerapan IKD karena merupakan pusat pemerintahan, ekonomi, dan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat serta wilayah sekitarnya. Jumlah penduduk Kota Bengkulu pada tahun 2025 mencapai 403.871 jiwa, dan Wajib KTP-el sebanyak 289.004 jiwa, dari jumlah tersebut sebanyak 30.413 jiwa telah melakukan aktivasi IKD dengan rasio 10,5% dari jumlah wajib KTP-el, serta masih sebanyak 258.591 jiwa yang belum melakukan aktivasi IKD. Berikut merupakan grafik capaian IKD di Kota Bengkulu:

Gambar 1.1
Grafik Capaian IKD di Kota Bengkulu Tahun 2025



	JUMLAH PENDUDUK (jiwa)	WAJIB KTP (jiwa)	SUDAH MEMILIKI KTP (JIWA)	SUDAH AKTIVASI IKD (jiwa)	BELUM AKTIVASI IKD (jiwa)
KOTA BENGKULU	403.871	289.004	284.746	30.413	258.591

Sumber: Diolah peneliti, 2025

Dari grafik di atas terlihat adanya kesenjangan yang cukup besar antara kepemilikan KTP-el dan aktivasi IKD di Kota Bengkulu. Dari 289.004 jiwa wajib KTP-el, sebanyak 284.746 jiwa atau 98,52% telah memiliki KTP-el, namun hanya 30.413 jiwa atau 10,5% yang telah mengaktifkan IKD. Kesenjangan tersebut menunjukkan bahwa meskipun kepemilikan identitas kependudukan fisik sudah hampir merata, pemanfaatan identitas kependudukan dalam bentuk digital masih relatif rendah. Kondisi ini mencerminkan bahwa masyarakat cenderung lebih mempercayai dan mengandalkan KTP-el fisik sebagai bukti identitas dalam berbagai urusan administrasi dibandingkan penggunaan IKD.

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui kebijakan program kerja serta Rapat Koordinasi Nasional (Rakornas) Dukcapil menetapkan target aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) secara nasional sebesar 30% pada tahun 2027 untuk seluruh kabupaten/kota di Indonesia. Target tersebut sejalan dengan Rencana Strategis (Renstra) Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Tahun 2025–2029. Adapun target capaian Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Target Nasional Capaian Identitas Kependudukan Digital (IKD)
Tahun 2025 s/d 2029

SASARAN PROGRAM (OUTCOME)/ SASARAN KEGIATAN (OUTPUT)/ INDIKATOR/RINCIAN OUTPUT		LOKASI	TARGET DAN SATUAN				
			2025	2026	2027	2028	2029
3		4	5	6	7	8	9
8	IKK 8: Persentase penduduk yang menggunakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) bagi penduduk wajib KTP		9%	20%	30%	40%	50%

Sumber: Dokumen Renstra Ditjen Dukcapil Kemendagri Tahun 2025-2029

Berdasarkan data pada Tabel target dan capaian IKD, aktivasi IKD di Kota Bengkulu baru mencapai 10,5% dari jumlah wajib KTP-el. Capaian tersebut menunjukkan bahwa realisasi aktivasi IKD masih berada di bawah target yang telah ditetapkan, sehingga diperlukan upaya yang lebih optimal untuk meningkatkan penggunaan IKD. Kondisi ini menjadi tantangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital yang efektif.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "EFEKTIVITAS PENERAPAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI KOTA BENGKULU".

LANDASAN TEORI

Penelitian ini secara konseptual berlandaskan pada teori Efektivitas Organisasi yang dikemukakan oleh Richard M. Steers (1980) sebagai kerangka analitis utama. Menurut Richard M. Steers (1985), efektivitas organisasi dapat diukur melalui tiga dimensi utama, yaitu pencapaian tujuan (goal achievement), integrasi (integration), dan adaptasi (adaptation). Ketiga dimensi ini saling berkaitan dalam menentukan keberhasilan organisasi secara menyeluruh. Dalam penelitian ini, teori efektivitas dari Steers digunakan untuk menganalisis efektivitas penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bengkulu. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat mengkaji sejauh mana penerapan program IKD mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan, bagaimana tingkat integrasi antara aparatur pelaksana dan masyarakat dalam penerapan program tersebut, serta bagaimana kemampuan organisasi dalam beradaptasi terhadap perkembangan teknologi digital dan kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan yang semakin modern. Jika ketiga dimensi tersebut dapat berjalan secara optimal, maka penerapan program IKD dapat dikatakan efektif dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain penelitian deskriptif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti berdasarkan kondisi

nyata di lapangan. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti menggambarkan secara komprehensif berbagai peristiwa, proses, serta interaksi yang berkaitan dengan objek penelitian, kemudian menginterpretasikan data tersebut guna menjawab rumusan masalah penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali informasi secara langsung dari para informan, observasi dilakukan untuk mengamati kondisi dan aktivitas yang berlangsung di lokasi penelitian, sedangkan dokumentasi dimanfaatkan untuk memperoleh data pendukung berupa dokumen, arsip, laporan, maupun peraturan yang relevan. Kombinasi ketiga teknik tersebut diharapkan mampu menghasilkan data yang lengkap dan memberikan gambaran yang utuh mengenai fenomena yang diteliti. Keabsahan data dalam penelitian ini diuji menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan dan mengonfirmasi informasi yang diperoleh melalui hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga kredibilitas data dapat terjamin. Selanjutnya, analisis data dilakukan secara sistematis dan berlangsung secara berkesinambungan sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai. Tahapan analisis meliputi reduksi data, yaitu proses menyeleksi dan memfokuskan data yang relevan; penyajian data dalam bentuk narasi yang sistematis untuk memudahkan pemahaman terhadap pola dan hubungan antardata; serta penarikan dan verifikasi kesimpulan melalui interpretasi terhadap temuan penelitian yang didukung oleh proses pengecekan ulang guna memastikan validitas dan konsistensi hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Efektivitas Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kota Bengkulu

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan inovasi dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yang menghadirkan identitas penduduk dalam bentuk digital melalui aplikasi berbasis *smartphone*. IKD tidak hanya memuat data induk kependudukan dan berbagai dokumen kependudukan, tetapi juga berfungsi sebagai platform yang mengintegrasikan beragam layanan publik ke dalam satu identitas digital. Penerapan IKD bertujuan menggantikan penggunaan dokumen fisik, meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses layanan publik, memperkuat keamanan data melalui sistem autentikasi, serta meminimalkan risiko pemalsuan identitas dan kebocoran data. Meskipun demikian, implementasi IKD masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya pada aspek adopsi dan pemanfaatan oleh masyarakat. Ketersediaan layanan berbasis digital belum sepenuhnya diikuti oleh tingkat penggunaan yang optimal karena dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti literasi digital, kesiapan masyarakat, dan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan IKD di Kota Bengkulu sebagai salah satu ibu kota provinsi dengan tingkat literasi digital yang relatif rendah di Indonesia. Analisis dilakukan menggunakan teori efektivitas organisasi Richard M. Steers yang mencakup tiga dimensi utama, yaitu pencapaian tujuan (*goal achievement*), integrasi (*integration*), dan adaptasi (*adaptation*), sehingga dapat memberikan gambaran mengenai tingkat efektivitas implementasi IKD beserta faktor-faktor yang memengaruhinya.

1. Dimensi Pencapaian Tujuan (Goal Achievement)

Berdasarkan hasil penelitian, dimensi pencapaian tujuan dalam penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bengkulu menunjukkan bahwa tujuan program telah mulai terwujud, meskipun belum tercapai secara optimal. Pada indikator kejelasan tujuan, pelaksana telah memahami tujuan IKD dengan baik, namun pemahaman masyarakat masih belum merata. Pada indikator kesesuaian program dengan tujuan, berbagai kegiatan seperti sosialisasi, pelayanan

aktivasi, jemput bola, dan pemanfaatan IKD dalam layanan publik menunjukkan keselarasan dengan tujuan kebijakan. Sementara itu, pada indikator tingkat keberhasilan program, capaian aktivasi IKD terus meningkat dan berada di atas rata-rata nasional, tetapi masih jauh dari target nasional sebesar 30 persen. Jika dikaitkan dengan teori efektivitas organisasi Richard M. Steers, temuan ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program telah mengarah pada 110 pencapaian tujuan yang ditetapkan, namun hasil yang diperoleh belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh faktor pemahaman masyarakat, literasi digital, keterbatasan perangkat pendukung, dan rendahnya pemanfaatan IKD. Dengan demikian, dimensi pencapaian tujuan menunjukkan kemajuan dalam pencapaian sasaran program, tetapi masih terdapat kesenjangan antara capaian yang diperoleh dengan tujuan yang diharapkan.

2. Dimensi Integrasi

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa dimensi integrasi dalam penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bengkulu menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu telah membangun komunikasi, koordinasi, dan kerja sama yang mendukung pelaksanaan program. Hal ini terlihat dari adanya koordinasi antar unit kerja dalam pelaksanaan pelayanan dan aktivasi IKD, komunikasi kepada masyarakat melalui sosialisasi dan berbagai media informasi, serta kerja sama dengan instansi pemerintah, lembaga pendidikan, sektor perbankan, dan berbagai pihak lainnya dalam memperluas jangkauan pelayanan dan pemanfaatan IKD. Meskipun demikian, hasil integrasi yang dibangun belum sepenuhnya tercermin pada tingkat pemahaman dan partisipasi masyarakat. Masih terdapat masyarakat yang belum memahami tujuan, manfaat, dan penggunaan IKD, serta tingkat aktivasi yang masih relatif rendah dibandingkan jumlah penduduk wajib KTP. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses integrasi telah berjalan pada tingkat organisasi dan antarinstansi, tetapi belum sepenuhnya terinternalisasi pada masyarakat sebagai sasaran program. Dengan demikian, dimensi integrasi dalam penerapan IKD di Kota Bengkulu menunjukkan bahwa mekanisme integrasi telah mendukung pelaksanaan program, namun efektivitasnya masih perlu diperkuat melalui peningkatan kualitas sosialisasi, perluasan kerja sama, dan penguatan 123 komunikasi agar pemahaman serta partisipasi masyarakat terhadap penggunaan IKD dapat meningkat secara lebih luas.

3. Dimensi Adaptasi

Berdasarkan hasil penelitian, proses adaptasi belum berlangsung secara optimal pada seluruh kelompok masyarakat. Rendahnya kesadaran sebagian masyarakat untuk melakukan aktivasi IKD, keterbatasan literasi digital, serta persepsi bahwa KTP-el fisik masih mampu memenuhi kebutuhan administrasi sehari-hari menunjukkan bahwa penerimaan terhadap identitas kependudukan digital masih berlangsung secara bertahap. Oleh karena itu, dimensi adaptasi memperlihatkan bahwa transformasi menuju pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital telah berjalan dan menunjukkan perkembangan yang positif, namun tingkat penerimaan dan pemanfaatan IKD di masyarakat masih menjadi tantangan dalam mewujudkan efektivitas program secara lebih menyeluruh.

Sintesis Hasil Penelitian Efektivitas Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bengkulu

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bengkulu tergolong cukup efektif, meskipun belum mencapai tingkat efektivitas yang optimal. Ditinjau dari teori efektivitas organisasi Richard M.

Steers, ketiga dimensi utama, yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, telah menunjukkan capaian yang positif serta saling mendukung dalam pelaksanaan program. Hal ini tercermin dari meningkatnya jumlah aktivasi IKD yang telah melampaui rata-rata nasional, terlaksananya berbagai upaya sosialisasi, komunikasi, koordinasi, pelayanan jemput bola, serta terbangunnya kerja sama dengan berbagai instansi dalam mendukung implementasi IKD. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu juga telah menunjukkan kemampuan beradaptasi terhadap transformasi digital melalui pengembangan inovasi layanan dan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Namun demikian, efektivitas penerapan IKD masih dihadapkan pada sejumlah kendala, antara lain rendahnya pemahaman dan literasi digital masyarakat, keterbatasan kepemilikan perangkat pendukung dan akses internet, kendala teknis aplikasi, serta belum optimalnya pemanfaatan IKD dalam berbagai layanan publik. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi IKD tidak hanya ditentukan oleh kesiapan organisasi sebagai pelaksana kebijakan, tetapi juga oleh kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan, dukungan kebijakan, serta penguatan kolaborasi antarinstansi. Dengan demikian, penerapan IKD di Kota Bengkulu merupakan proses transformasi digital yang terus berkembang menuju sistem administrasi kependudukan yang lebih efektif, terintegrasi, adaptif, aman, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik.

Faktor Penghambat Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bengkulu

1. **Hambatan Pencapaian Tujuan Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bengkulu**

Pada dimensi pencapaian tujuan, hambatan utama dalam penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bengkulu masih terlihat dari rendahnya tingkat aktivasi dibandingkan dengan jumlah penduduk wajib KTP yang menjadi sasaran program. Kondisi ini menunjukkan bahwa tujuan kebijakan untuk mendorong penggunaan identitas kependudukan digital secara luas belum sepenuhnya tercapai. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum memiliki pemahaman yang memadai mengenai tujuan, manfaat, dan fungsi IKD, sehingga kesadaran untuk melakukan aktivasi secara mandiri masih relatif rendah. Selain itu, sebagian besar masyarakat masih menganggap KTP elektronik (KTP-el) fisik telah mampu memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan maupun pelayanan publik sehari-hari, sehingga keberadaan IKD belum dipersepsikan sebagai kebutuhan yang mendesak. Di samping itu, pemahaman masyarakat terhadap IKD masih terbatas pada fungsinya sebagai bentuk digital dari KTP-el, sementara berbagai manfaat lain, seperti kemudahan dalam mengakses layanan publik berbasis elektronik, peningkatan keamanan data kependudukan melalui sistem autentikasi digital, serta integrasi dengan berbagai layanan pemerintah maupun sektor lainnya, belum dipahami secara menyeluruh. Rendahnya persepsi masyarakat terhadap nilai tambah yang ditawarkan IKD menyebabkan tingkat penerimaan dan partisipasi dalam program aktivasi masih belum optimal. Akibatnya, upaya pemerintah untuk mencapai target aktivasi IKD menghadapi berbagai kendala, sehingga diperlukan strategi sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif, berkelanjutan, serta mampu meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai manfaat praktis dan urgensi penggunaan IKD dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik.

2. **Hambatan Integrasi dalam Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bengkulu**

Pada dimensi integrasi, hambatan utama yang ditemukan berkaitan dengan belum optimalnya penyebaran informasi dan pembentukan pemahaman masyarakat mengenai tujuan, manfaat, serta tata cara penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Meskipun Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu telah melaksanakan berbagai kegiatan sosialisasi melalui media sosial, pelayanan langsung, program jemput bola, serta edukasi di sekolah, perguruan tinggi, dan berbagai instansi, penyampaian informasi tersebut belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat baru mengetahui keberadaan IKD ketika mengurus dokumen kependudukan di kantor Dukcapil. Kondisi ini mengindikasikan bahwa proses komunikasi telah berjalan, namun efektivitas sosialisasi dalam membangun pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya IKD masih perlu ditingkatkan. Hambatan pada dimensi integrasi juga dipengaruhi oleh masih rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan identitas kependudukan digital. Sebagian masyarakat masih memiliki kekhawatiran mengenai keamanan data pribadi yang tersimpan dalam aplikasi IKD sehingga lebih memilih menggunakan KTP elektronik (KTP-el) fisik yang dianggap lebih aman dan telah menjadi kebiasaan. Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa belum adanya regulasi atau kebijakan pendukung di tingkat Pemerintah Kota Bengkulu menyebabkan implementasi IKD masih sepenuhnya mengacu pada kebijakan pemerintah pusat. Kondisi tersebut berdampak pada belum optimalnya integrasi IKD dalam berbagai layanan publik daerah, terbatasnya dukungan terhadap kegiatan sosialisasi dan pelayanan jemput bola, serta belum maksimalnya penyediaan sumber daya dan anggaran untuk mendukung pelaksanaan program. Oleh karena itu, keberhasilan dimensi integrasi tidak hanya ditentukan oleh intensitas komunikasi dan sosialisasi, tetapi juga oleh kemampuan pemerintah dalam membangun kepercayaan masyarakat serta memperkuat dukungan kelembagaan dan kebijakan daerah agar pemanfaatan IKD dapat berlangsung secara lebih luas dan berkelanjutan.

3. Hambatan Adaptasi dalam Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bengkulu

Pada dimensi adaptasi, hambatan utama dalam penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) berkaitan dengan kesiapan masyarakat dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan sistem pelayanan administrasi kependudukan dari penggunaan dokumen fisik menuju layanan berbasis digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan masyarakat dalam menerima dan memanfaatkan teknologi digital masih beragam. Kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan tingkat literasi digital yang rendah umumnya masih mengalami kesulitan dalam mengunduh aplikasi, melakukan registrasi akun, mengaktifkan IKD, hingga memanfaatkan berbagai fitur yang tersedia. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan organisasi dan sistem pelayanan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan masyarakat sebagai pengguna layanan untuk beradaptasi dengan perubahan teknologi. Selain keterbatasan kemampuan penggunaan teknologi, proses adaptasi juga dipengaruhi oleh belum meratanya kepemilikan perangkat digital yang memadai. Sebagian masyarakat belum memiliki *smartphone* dengan spesifikasi yang mendukung penggunaan aplikasi IKD sehingga akses terhadap layanan digital masih terbatas. Di sisi lain, implementasi IKD juga menghadapi berbagai kendala teknis, seperti gangguan jaringan internet, lambatnya sinkronisasi data, kegagalan masuk ke aplikasi, keterlambatan penerimaan kode *One Time Password* (OTP), serta gangguan pada server pusat yang berdampak pada kelancaran proses aktivasi. Permasalahan tersebut mengharuskan petugas memberikan pendampingan tambahan kepada masyarakat selama proses pelayanan. Selain faktor teknis, rendahnya literasi digital dan masih kuatnya preferensi masyarakat terhadap penggunaan KTP elektronik (KTP-el) fisik karena dianggap lebih praktis, mudah, dan tidak bergantung pada perangkat maupun jaringan internet turut menjadi tantangan dalam proses adaptasi. Dengan demikian, hambatan pada dimensi adaptasi menunjukkan bahwa meskipun organisasi telah mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan digitalisasi pelayanan, tingkat kesiapan

dan penerimaan masyarakat terhadap penggunaan IKD masih berlangsung secara bertahap sehingga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas implementasi program secara keseluruhan.

Upaya Meningkatkan Efektivitas Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bengkulu

Berdasarkan temuan penelitian, berbagai upaya telah dilakukan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri bersama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu untuk mengatasi berbagai hambatan dalam penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Upaya tersebut tidak hanya berorientasi pada peningkatan jumlah aktivasi IKD, tetapi juga diarahkan untuk memperkuat kualitas layanan, memperluas pemanfaatan IKD, serta meningkatkan kepercayaan dan penerimaan masyarakat terhadap identitas kependudukan digital. Pada tingkat nasional, Ditjen Dukcapil terus melakukan penyempurnaan aplikasi IKD melalui penguatan sistem keamanan berbasis biometrik, penerapan teknologi *remote onboarding* dengan *liveness detection*, pengembangan *Digital Folder* sebagai media penyimpanan dokumen kependudukan digital, peningkatan interoperabilitas data dengan berbagai lembaga, serta penambahan layanan administrasi kependudukan yang dapat diakses secara daring. Selain itu, perluasan integrasi IKD dengan sektor perbankan, layanan keuangan, dan berbagai layanan publik lainnya dilakukan untuk meningkatkan nilai guna IKD sehingga masyarakat memperoleh manfaat yang lebih nyata dan terdorong untuk melakukan aktivasi. Ditjen Dukcapil juga terus menyempurnakan mekanisme aktivasi agar lebih mudah diakses masyarakat tanpa harus selalu datang ke kantor Dukcapil. Di tingkat daerah, Dinas Dukcapil Kota Bengkulu memfokuskan strategi pada penguatan sosialisasi, perluasan jangkauan pelayanan, dan peningkatan pendampingan kepada masyarakat. Sosialisasi dilakukan melalui media sosial, pelayanan langsung, serta kegiatan jemput bola yang menyasar sekolah, perguruan tinggi, instansi pemerintah, perbankan, dan berbagai lokasi pelayanan publik. Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah program IKD Goes to Campus, yang bertujuan meningkatkan aktivasi sekaligus memberikan edukasi kepada mahasiswa sebagai kelompok masyarakat yang lebih adaptif terhadap teknologi digital. Untuk mengatasi kendala literasi digital dan berbagai permasalahan teknis, petugas memberikan pendampingan mulai dari proses registrasi, aktivasi, hingga penggunaan aplikasi IKD. Selain itu, Dinas Dukcapil juga memperkuat koordinasi internal dan menjalin kerja sama dengan berbagai instansi guna memperluas jangkauan sosialisasi dan pelayanan. Penelitian ini juga menemukan adanya upaya mendorong pembentukan kebijakan pendukung di tingkat daerah agar implementasi IKD semakin terintegrasi dalam berbagai layanan publik. Secara keseluruhan, berbagai langkah tersebut menunjukkan bahwa peningkatan efektivitas penerapan IKD merupakan proses yang memerlukan sinergi antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah melalui pengembangan sistem, perluasan pemanfaatan layanan, inovasi pelayanan, penguatan sosialisasi, pendampingan masyarakat, serta dukungan kelembagaan yang berkelanjutan

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai efektivitas penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bengkulu berdasarkan teori efektivitas Richard M. Steers, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1) Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bengkulu secara umum dapat dikategorikan **cukup efektif**, meskipun belum

mencapai tingkat yang optimal. Berdasarkan analisis menggunakan teori efektivitas organisasi Richard M. Steers, yang meliputi dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, ketiga dimensi tersebut menunjukkan perkembangan yang positif dalam mendukung implementasi IKD. Pada dimensi pencapaian tujuan, program telah berhasil meningkatkan jumlah aktivasi IKD hingga mencapai 32.079 pengguna atau 11,09% dari total penduduk wajib KTP per Mei 2026 melalui berbagai kegiatan sosialisasi, pelayanan aktivasi, dan pelayanan jemput bola. Namun, capaian tersebut masih berada di bawah target yang diharapkan karena rendahnya tingkat pemahaman masyarakat mengenai manfaat IKD serta masih dominannya penggunaan KTP elektronik (KTP-el) fisik. Pada dimensi integrasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu telah membangun komunikasi, koordinasi, sosialisasi, dan kerja sama dengan berbagai instansi sehingga jangkauan pelayanan dan aktivasi IKD semakin luas. Meskipun demikian, efektivitas integrasi masih terkendala oleh belum meratanya pemahaman masyarakat serta belum adanya kebijakan daerah yang secara khusus mendukung implementasi IKD dalam berbagai layanan publik. Sementara itu, pada dimensi adaptasi, Dinas Dukcapil Kota Bengkulu telah menunjukkan kemampuan yang baik dalam menyesuaikan pelayanan administrasi kependudukan dengan sistem berbasis digital melalui peningkatan kapasitas petugas, pendampingan kepada masyarakat, pelayanan jemput bola, program *IKD Goes to Campus*, serta dukungan inovasi dan pengembangan sistem yang dilakukan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Oleh karena itu, meskipun implementasi IKD telah memperlihatkan kemajuan yang signifikan, peningkatan efektivitas program masih memerlukan penguatan sosialisasi, peningkatan literasi digital masyarakat, perluasan integrasi layanan, serta dukungan kebijakan daerah agar tujuan transformasi digital administrasi kependudukan dapat tercapai secara lebih optimal.

2) Faktor-faktor yang menghambat efektivitas penerapan IKD di Kota Bengkulu meliputi rendahnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap manfaat IKD, belum meratanya penyebaran informasi dan sosialisasi, belum adanya kebijakan daerah yang secara khusus mendukung penerapan IKD, rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan perangkat smartphone yang dimiliki masyarakat, serta berbagai kendala teknis yang terjadi selama proses aktivasi maupun penggunaan aplikasi IKD. Faktor-faktor tersebut saling berkaitan dan berdampak terhadap rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam melakukan aktivasi serta pemanfaatan IKD.
3) Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas penerapan IKD meliputi pengembangan aplikasi dan sistem IKD oleh Ditjen Dukcapil, peningkatan keamanan dan fitur layanan digital, perluasan integrasi IKD dengan berbagai lembaga pengguna, pelaksanaan sosialisasi secara langsung maupun melalui media sosial, pelayanan jemput bola, program IKD Goes to Campus, pendampingan aktivasi kepada masyarakat, serta penguatan koordinasi dan kerja sama dengan berbagai instansi. Berbagai upaya tersebut menunjukkan adanya komitmen pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam mendukung transformasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

DAFTAR REFERENSI

A. Pustaka Buku

Agustino, L. (2008). Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.

Arikunto, S. (2019). Prosedur Penelitian. Jakarta: Rineka Cipta.

Creswell, J. W. (2014). Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed. Terjemahan Achmad Fawaid dan Rianayati Kusmini Pancasari. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Daraba, D. (2019). Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik. Makassar: Leisyah.

Dunn, W. N. (2003). Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Edisi Kedua. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Dwiyanto, A. (2016). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2001). Organisasi. Terjemahan Agus Dharma. Jakarta: Erlangga.

Gulo, W. (2003). Metodologi Penelitian. Jakarta: Grasindo. Gunawan, I. (2015). Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik. Jakarta: Bumi Aksara.

Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik. Edisi Revisi. Yogyakarta: Gava Media. Hasan, E. (2005). Komunikasi Pemerintahan. Bandung: Refika Aditama.

Herdiansyah, H. (2011). Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial. Jakarta: Salemba Humanika.

Indriantoro, N., & Supomo, B. (2018). Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen. Yogyakarta: Andi.

Mahmudi. (2015). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Moleong, L. J. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mulyadi. (2016). Akuntansi Manajemen. Jakarta: Salemba Empat.

Nazir, M. (2013). Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.

Ndraha, T. (2011). Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru). Jakarta: Rineka Cipta.

Nugroho, R. (2012). Kebijakan Publik. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Nugroho, R. (2020). Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Rasyid, R. (2000). Makna Pemerintahan. Jakarta: Mutiara Sumber Widya.

Sangadji, E. M., & Sopiah. (2010). Metodologi Penelitian: Pendekatan Praktis dalam Penelitian. Yogyakarta: Andi.

Sarundajang. (2000). Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Silalahi, U. (2012). Metode Penelitian Sosial. Bandung: Refika Aditama. Steers, R. M. (1985). Efektivitas Organisasi. Jakarta: Erlangga.

Subarsono. (2018). Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation. Boston: Harvard Business Review Press. Winarsih, A., & Ratminto. (2013). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Winarno, B. (2014). Kebijakan Publik: Teori dan Proses. Yogyakarta: Media Pressindo.

B. Jurnal dan Artikel Ilmiah

Agustina, S., Zulhadi, T., & Mawardi. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Pengelolaan Sedekah. Jurnal Cakrawala Ilmiah, 3(4), 2959–2970

Amalia, R., & Anwar, M. (2021). Dampak Penerapan E-Government terhadap Perubahan Budaya Birokrasi. Pentahelix: Jurnal Administrasi Publik, 1(1), 1–10.

Amir, M. Y. D. L. (2014). Penguatan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dalam Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan sebagai Pilar Penegakan Hak Asasi Manusia di Indonesia. Jurnal Ilmu Hukum Jambi, 5(2), 43–80.

Latip, D., Mirza, D., & Lastri, N. (2023). Optimalisasi Layanan Publik Digital untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan, 11(2), 123–135.

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining Digital Transformation: Results from Expert Interviews. Government Information Quarterly, 36(4), 101385.

Muhtadi, A. (2023). Analisis Efektivitas Peraturan Daerah dalam Mewujudkan Hak Asasi Manusia di Provinsi Jawa Barat. Jurnal Hukum dan HAM Wara Sains, 2(6), 501 510.

Nurdewi. (2023). Literasi Digital Pemerintahan sebagai Perwujudan ASN Adaptif dan Kompetitif. Jurnal Penelitian Multidisiplin Ilmu, 2(1), 45–56.

Setiawati, F. N., et al. (2025). Efektivitas Organisasi dalam Pembinaan Organisasi Kemasyarakatan. Journal of Government Insight, 5(1), 28-30

Shobakh, N. I., & Mursyidah, L. (2024). Effective Leadership Achieves Organizational Goals in Indonesia. Indonesian Journal of Law and Economics Review, 19(2), 1-12

Sianturi. (2024). Adaptation to Organizational Change as a Determinant of Performance. Jambura Economic Education Journal, 7(4), 1-14

Supriyanto. (2021). Analisis Efektivitas Pelatihan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan. Jurnal Widyaiswara Indonesia, 2(2), 57–70.

Vial, G. (2019). Understanding Digital Transformation: A Review and a Research Agenda. The Journal of Strategic Information Systems, 28(2), 118–144.

C. Dokumen Pemerintah dan Laporan Resmi

Badan Pusat Statistik Kota Bengkulu. (2026). Kota Bengkulu Dalam Angka 2026. Bengkulu: BPS Kota Bengkulu.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. (2024). Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu Tahun 2024–2029. Bengkulu: Disdukcapil Kota Bengkulu.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu. (2026). Data Kependudukan Kota Bengkulu Tahun 2026. Bengkulu: Disdukcapil Kota Bengkulu.

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. (2026). Data Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Jakarta: Ditjen Dukcapil Kemendagri.

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. (2026). Mekanisme Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Jakarta: Ditjen Dukcapil Kemendagri.

Kementerian Komunikasi dan Digital Republik Indonesia. (2025). Indeks Masyarakat Digital Indonesia 2025. Jakarta: Komdigi. D.

Peraturan Perundang-Undangan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko KTP Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara

Pendaftaran Penduduk. Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 471/1768/SJ Tahun 2016 tentang Percepatan Penerbitan KTP dan Akta Kelahiran.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.