
IMPLEMENTASI PROGRAM IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KOTA BENGKULU

Oleh:

Lala Intika Sari, Rekho Adriadi, Titi Darmi, Rasidin

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Muhammadiyah Bengkulu, Indonesia

E-mail: lalaintkkdr@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi program *Identitas Kependudukan Digital* (IKD) di Kota Bengkulu sebagai bagian dari transformasi digital dalam layanan administrasi kependudukan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan program IKD telah berjalan cukup baik, meskipun masih menghadapi beberapa kendala. Berdasarkan teori implementasi George C. Edward III, aspek komunikasi masih perlu ditingkatkan karena kegiatan sosialisasi belum merata dan belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat, terutama yang kurang familiar dengan teknologi digital. Dari aspek sumber daya, pelaksanaan program dinilai efektif dengan dukungan operator yang kompeten serta sarana seperti laptop dan ponsel yang memadai. Aspek disposisi menunjukkan adanya komitmen tinggi dari para pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara konsisten. Sementara itu, struktur birokrasi berjalan sesuai ketentuan dan menunjukkan kepatuhan administratif yang baik. Secara keseluruhan, program IKD di Kota Bengkulu telah menunjukkan kemajuan yang positif, namun perlu adanya strategi komunikasi yang lebih intensif agar implementasi program dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas dan merata.

Kata Kunci: Identitas Kependudukan Digital, IKD, Layanan Publik, Kota Bengkulu, Transformasi Digital

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the Digital Population Identity (IKD) program in Bengkulu City as part of the digital transformation of population administration services. The research uses a qualitative method with a descriptive approach through interviews, observations, and documentation. The results indicate that the IKD program has been implemented fairly well, although several obstacles remain. Based on George C. Edward III's implementation theory, communication still needs improvement since socialization efforts are not yet evenly distributed and have not reached all segments of society, especially those unfamiliar with digital technology. In terms of resources, the implementation is considered effective, supported by competent operators and adequate facilities such as laptops and mobile devices. The disposition aspect reflects a strong commitment from implementers to consistently serve the public. Meanwhile, the bureaucratic structure functions according to existing regulations, ensuring administrative compliance. Overall, the IKD program in Bengkulu City has shown positive progress, yet more intensive communication strategies are required to ensure wider and more equitable community participation.

Keywords: Digital Population Identity, IKD, Public Services, Bengkulu City, Digital Transformation

A. Pendahuluan

Pada era modern saat ini, masyarakat dihadapkan pada berbagai tantangan akibat kemajuan pesat dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Persaingan di tingkat global mendorong pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi agar kebutuhan dapat dipenuhi secara lebih efisien. Situasi ini tidak hanya berdampak pada masyarakat, tetapi juga menjadi ujian bagi pemerintah. Pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik demi memenuhi kebutuhan warga di tengah persaingan global yang semakin kompetitif.

Pemerintah memegang peranan krusial dalam menjamin tersedianya pelayanan publik yang berkualitas bagi seluruh masyarakat. Ketentuan ini tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang tersebut, pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh lembaga atau aparatur negara untuk memberikan bantuan kepada masyarakat demi tercapainya tujuan tertentu sesuai dengan kebutuhan mereka.

Pelayanan publik merujuk pada kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap lembaga tertentu. Tujuan utama pemerintah adalah menyediakan pelayanan yang berkualitas untuk menciptakan birokrasi dan administrasi yang efektif. Perkembangan teknologi dan informasi membawa perubahan signifikan dalam aspek administrasi dan regulasi. Teknologi ini

mendorong penerapan sistem pelayanan berbasis aplikasi atau situs web, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses layanan (Harnanda, 2020)

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dikelompokkan menjadi tiga kategori, yakni pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan administratif. Salah satu implementasi pelayanan publik adalah penyediaan layanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah..

Listura (2024) menyatakan bahwa pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu aspek krusial dalam pelayanan publik karena memiliki jangkauan yang luas. Peralihan menuju e-government telah membawa perubahan dengan hadirnya layanan berbasis aplikasi yang dapat diakses melalui perangkat seperti ponsel dan laptop. Kehadiran teknologi ini tidak hanya mempermudah akses layanan, tetapi juga mendorong masyarakat untuk beradaptasi dengan kemajuan teknologi. Secara perlahan, masyarakat mulai terbiasa dan memanfaatkan aplikasi tersebut untuk mengurus administrasi secara lebih efisien.

Administrasi kependudukan memegang peranan vital, karena setiap individu terlibat dalam proses administratif sejak lahir hingga wafat, seperti pengurusan akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), hingga akta kematian (Sukmana, 2024). Di samping itu, administrasi

ini juga menghasilkan data yang sangat penting sebagai dasar dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta perencanaan pembangunan di berbagai sektor.

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan masih sering menimbulkan keluhan di kalangan masyarakat, bahkan sering dijumpai kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik di bidang ini. Salah satu masalah yang dihadapi adalah kelangkaan blanko KTP elektronik. Di samping itu, kasus pemalsuan KTP elektronik juga kerap terjadi di masyarakat (Zakiya dkk, 2024).

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan inovasi yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Dukcapil Kementerian Dalam Negeri untuk menyajikan data kependudukan dalam bentuk digital (Bella et al., 2024). Melalui aplikasi di smartphone, IKD menyajikan informasi identitas yang sebelumnya terdapat dalam bentuk fisik KTP elektronik. Perubahan ini memanfaatkan teknologi digital guna mempermudah akses serta meningkatkan efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan (Listura, 2024).

Menurut PERMENDAGRI Nomor 72 Tahun 2022, Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah program nasional yang harus dilaksanakan di seluruh daerah. IKD mendukung e-KTP digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi serta memastikan data kependudukan lebih akurat. Program ini memungkinkan dokumen kependudukan untuk ditampilkan dalam aplikasi digital berbasis

Android di *smartphone*.

Dengan hadirnya aplikasi IKD, masyarakat tidak lagi diwajibkan membawa KTP fisik ke mana-mana maupun membuat salinan KTP untuk keperluan layanan publik lainnya. Pada akhir tahun 2022, Kementerian Dalam Negeri mengumumkan rencana digitalisasi dokumen kependudukan bagi warga negara Indonesia yang telah memiliki KTP elektronik. Inisiatif ini melahirkan IKD, yang memungkinkan warga yang telah mengaktifkannya untuk menerima dan menggunakan data kependudukan secara elektronik dalam berbagai keperluan (Purnamasari, 2024).

Menurut Tukan (2023), layanan IKD mencatat dokumen kependudukan dan informasi pribadi penduduk yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terpusat. Sistem ini menyediakan akses informasi yang transparan, andal, serta memastikan privasi dan keamanan. Implementasi IKD bertujuan untuk mengurangi biaya verifikasi data dengan menghilangkan kebutuhan akan perantara dalam pelayanan publik. Implementasi merupakan salah satu tahap krusial dalam proses penerapan kebijakan publik. Grindle (Mulyadi, 2015) menjelaskan bahwa implementasi adalah proses umum dari tindakan administratif yang dapat dianalisis pada level program tertentu. Implementasi program IKD merujuk pada serangkaian tindakan administratif dan teknis yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk menjalankan program tersebut baik di tingkat daerah maupun nasional. Implementasi program Identitas

Kependudukan Digital (IKD) mempermudah masyarakat dalam memanfaatkan e-KTP serta layanan lainnya, seperti verifikasi bantuan sosial, pendaftaran sekolah, layanan di bandara, dan perbankan. IKD juga memastikan data kependudukan tetap teraktivasi dan memungkinkan pengajuan dokumen secara digital. Program ini mulai diterapkan di tingkat provinsi dan kabupaten/kota di seluruh Indonesia sejak tahun 2022.

Kota Bengkulu, sebagai salah satu wilayah di Provinsi Bengkulu, telah melaksanakan program penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu mulai memperkenalkan aplikasi IKD pada awal tahun 2023. Penerapan program ini dilakukan secara bertahap, dengan fokus awal pada kalangan usia muda, karena generasi milenial dinilai lebih terbiasa dan mahir dalam menggunakan *smartphone*.

Pemerintah Kota Bengkulu pada tahun 2024 menargetkan sebesar 30 persen dari total warga harus mendaftarkan E-KTP mereka menjadi IKD. Berdasarkan informasi dari Kadis Dukcapil Kota Bengkulu, Widodo mengaku pendaftaran IKD Kota Bengkulu baru mencapai 7,8 persen dari target yang ditetapkan. Berdasarkan data pada bulan agustus tahun 2024 warga yang mendaftar Identitas Kependudukan Digital (IKD) baru 21.943 warga dari 278.057 warga Kota Bengkulu yang sudah melakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik (Dukcapil Kota Bengkulu, 2024). Ketidak tercapaiannya target pelaksanaan program aplikasi IKD di

Kota Bengkulu disebabkan oleh beberapa kendala, antara lain distribusi perangkat Android yang belum merata, di mana tidak semua warga memiliki atau mampu membeli smartphone untuk mengakses IKD. Selain itu, kurangnya pemahaman warga, terutama kelompok usia lanjut, dalam mengakses IKD juga menjadi faktor penghambat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu terus menjalin komunikasi dengan masyarakat guna memberikan edukasi mengenai penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), agar dapat diadopsi secara luas dan memberikan dampak positif bagi sistem sosial. Berangkat dari berbagai tantangan yang dihadapi Disdukcapil dalam pelaksanaan inovasi IKD, penulis merasa terdorong untuk meneliti lebih dalam mengenai program tersebut. Atas dasar itu, penelitian ini mengusung judul “*Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital di Kota Bengkulu*.”

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai implementasi program *Identitas Kependudukan Digital* (IKD) di Kota Bengkulu. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan realitas sosial secara utuh melalui interpretasi terhadap pengalaman dan pandangan para pelaku serta penerima manfaat kebijakan di lapangan.

Menurut Sugiyono (2015), penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menganalisis fenomena, aktivitas sosial, serta persepsi individu tanpa memanipulasi variabel yang diteliti. Sementara itu, Siswantoro dalam Jehuman (2018) menjelaskan bahwa penelitian merupakan serangkaian langkah sistematis yang dilakukan secara cermat untuk menemukan solusi atas permasalahan dengan berlandaskan pada bukti yang valid dan dapat diverifikasi.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bengkulu, sebagai instansi pelaksana utama program IKD. Sebanyak 12 informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan keterlibatan langsung dalam implementasi program. Informan terdiri atas 2 pejabat struktural, 2 operator IKD, dan 8 masyarakat pengguna layanan, yang dianggap mewakili sudut pandang birokrasi dan masyarakat secara proporsional.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi terhadap proses pelayanan IKD. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sesuai dengan model Miles dan Huberman (2014). Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik, serta proses member checking kepada informan guna memastikan kesesuaian interpretasi peneliti dengan kenyataan lapangan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan **Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital**

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, yaitu untuk memahami implementasi program Identitas Kependudukan Digital di Kota Bengkulu, bagian ini akan mengulas serta menganalisis tanggapan informan terhadap berbagai indikator yang berkaitan dengan implementasi program tersebut.

Dalam menilai implementasi program Identitas Kependudukan Digital di Kota Bengkulu, penelitian ini mengacu pada Teori Implementasi Program yang dikemukakan oleh George C. Edward III dalam Nugroho (2004). Teori ini menyoroti empat indikator utama, yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Penjelasan lebih rinci mengenai masing-masing indikator akan diuraikan sebagai berikut.

Komunikasi

Indikator komunikasi dalam implementasi program Identitas Kependudukan Digital di Kota Bengkulu memiliki peran yang sangat penting, khususnya dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam konteks penelitian ini, komunikasi dianggap sebagai kunci agar masyarakat dapat memahami program secara menyeluruh. Oleh karena itu, informasi yang diberikan harus disampaikan secara akurat, jelas, dan tepat sasaran. Berdasarkan indikator ini, penulis berupaya mengevaluasi

bagaimana proses penyampaian informasi berlangsung, serta sejauh mana masyarakat menerima informasi tersebut dengan jelas dan konsisten dalam pelaksanaan program Identitas Kependudukan Digital di Kota Bengkulu.

Berdasarkan hasil wawancara dan temuan lapangan yang diperoleh penulis mengenai penyampaian serta kejelasan informasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, diketahui bahwa sosialisasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) dilakukan melalui beberapa cara. Metode yang digunakan antara lain sosialisasi langsung di Kantor Kominfo dan Kantor Sekretariat Dewan Perwakilan Daerah. Selain itu, penyebaran informasi juga dilakukan melalui media sosial, namun pelaksanaannya masih terbatas. Misalnya, di akun Instagram hanya terdapat satu unggahan terkait program ini, yang diposting pada tahun 2022. Sosialisasi juga dilakukan secara langsung melalui pelayanan tatap muka di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, di mana masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi kependudukan diarahkan untuk melakukan pendaftaran IKD.

Kondisi ini sejalan dengan penelitian Putri & Sari (2023) yang menemukan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan digitalisasi layanan publik sangat bergantung pada efektivitas komunikasi pemerintah, terutama dalam hal literasi digital masyarakat. Penelitian Astuti (2022) juga menekankan pentingnya kejelasan pesan dan

keterlibatan aktif aparatur dalam menjembatani kesenjangan informasi antara pemerintah dan warga.

Oleh karena itu, Disdukcapil Kota Bengkulu perlu mengembangkan strategi komunikasi multikanal melalui kolaborasi dengan perangkat kelurahan, tokoh masyarakat, serta pemanfaatan media daring dan *offline* untuk memperluas jangkauan dan efektivitas pesan kebijakan.

Sumber Daya

Sumber daya merupakan komponen kunci yang sangat berpengaruh terhadap keberhasilan suatu program atau kebijakan. Menurut George C. Edward III dalam Nugroho, sumber daya terbagi ke dalam dua kategori utama, yaitu sumber daya manusia dan sumber daya non-manusia. Sumber daya manusia mencakup aspek kualitas dan jumlah personel yang terlibat dalam pelaksanaan program. Sedangkan sumber daya non-manusia meliputi fasilitas fisik, peralatan, infrastruktur, serta sarana dan prasarana pendukung lainnya yang diperlukan untuk menunjang efektivitas program. Oleh karena itu, untuk memastikan kelancaran pelaksanaan suatu kebijakan, diperlukan perencanaan dan pengadaan sumber daya yang komprehensif, baik dalam hal tenaga kerja yang kompeten maupun fasilitas pendukung yang memadai.

Dalam penelitian ini, indikator sumber daya difokuskan untuk mengevaluasi dua aspek utama yang saling melengkapi dalam pelaksanaan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bengkulu, yaitu Sumber Daya

Manusia (SDM) dan Sumber Daya Non-Manusia. Aspek SDM mencakup jumlah serta kemampuan pegawai dalam menjalankan program tersebut. Sementara itu, aspek Non-Manusia mencakup fasilitas yang tersedia, seperti perangkat teknologi (komputer, laptop, dan handphone) serta sarana penunjang lainnya yang digunakan dalam proses registrasi dan pelayanan IKD. Kedua aspek ini berperan penting dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan program IKD agar dapat berjalan secara optimal, efisien, dan memudahkan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan yang dilakukan penulis terkait dengan Sumber Daya Manusia dan Sumber Daya Non-Manusia dalam pelaksanaan pendaftaran program IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, diperoleh informasi bahwa dari aspek Sumber Daya Manusia, pelaksanaan program dinilai telah cukup memadai. Di kantor Disdukcapil Kota Bengkulu, pelaksanaan program Identitas Kependudukan Digital didukung oleh dua orang operator yang berperan dalam memberikan layanan. Keberadaan operator ini memberikan kemudahan bagi masyarakat yang ingin melakukan pendaftaran IKD secara langsung di kantor tersebut.

Dari aspek Sumber Daya Non-Manusia atau sarana penunjang, pelaksanaan program Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu telah dilengkapi dengan fasilitas yang cukup memadai. Peralatan seperti

komputer, laptop, dan handphone telah tersedia dan dimanfaatkan dalam proses pendaftaran IKD. Ketersediaan sarana ini memungkinkan pelayanan kepada masyarakat berjalan dengan lancar dan efisien, tanpa mengalami kendala yang berarti.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelaksanaan program Identitas Kependudukan Digital di Kota Bengkulu, apabila dikaitkan dengan teori Implementasi Program yang dikemukakan oleh George C. Edward III dalam Nugroho (2004), khususnya pada indikator Sumber Daya, dapat disimpulkan bahwa implementasinya telah berlangsung dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari aspek Sumber Daya Manusia yang dinilai memadai, ditunjukkan dengan kehadiran dua operator IKD yang berperan dalam membantu masyarakat selama proses pendaftaran. Selain itu, dari sisi Sumber Daya Non-Manusia juga sudah mencukupi, di mana layanan pendaftaran IKD telah ditunjang oleh fasilitas seperti laptop, komputer, dan *handphone*.

Kondisi ini senada dengan temuan Utami & Prasetyo (2022) di Kabupaten Sleman, yang menunjukkan bahwa keterbatasan SDM menjadi salah satu faktor penghambat percepatan implementasi IKD.

Selain itu, dari perspektif teori sumber daya organisasi (Wernerfelt, 1984), kualitas implementasi sangat dipengaruhi oleh *capability* organisasi dalam mengelola teknologi dan tenaga kerja secara berkelanjutan. Artinya, keberhasilan program digitalisasi kependudukan tidak hanya

bergantung pada ketersediaan perangkat, tetapi juga kemampuan adaptif pegawai menghadapi perubahan sistem dan tuntutan teknologi baru.

Dispositioni

Menurut George C. Edwards III dalam Nugroho (2004), disposisi diartikan sebagai sikap, pandangan, atau kecenderungan para pelaksana terhadap kebijakan yang akan diterapkan. Disposisi ini menunjukkan tingkat kesiapan serta komitmen pelaksana dalam menjalankan kebijakan. Ketika pelaksana memiliki sikap yang positif dan mendukung terhadap kebijakan, maka proses implementasi cenderung berjalan lebih efektif. Sebaliknya, jika disposisinya bersifat negatif, hal tersebut dapat menjadi kendala dan menghambat keberhasilan pelaksanaan kebijakan.

Indikator Disposisi dalam penelitian ini digunakan untuk menilai sejauh mana tingkat komitmen, tanggung jawab, serta rasa tanggung jawab para pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam menjalankan program Identitas Kependudukan Digital (IKD). Program IKD sendiri bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara efisien dan aman melalui teknologi digital. Selain itu, penerapan IKD merupakan bagian dari upaya mendukung transformasi digital nasional dengan menyediakan identitas penduduk dalam bentuk digital yang dapat diakses kapan pun dibutuhkan. Program ini juga memperkuat aspek perlindungan data

pribadi serta memungkinkan integrasi data antarinstansi untuk mendukung pelayanan publik yang lebih cepat, efisien, dan tepat sasaran.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan yang penulis lakukan mengenai komitmen, tanggung jawab, serta rasa kewajiban para pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam pelaksanaan program Identitas Kependudukan Digital, diketahui bahwa hingga saat ini para pegawai telah menunjukkan komitmen dan tanggung jawab yang baik. Program IKD dilaksanakan setiap hari kerja, yakni dari hari Senin hingga Jumat, mulai pukul 07.30 hingga 16.00 WIB. Dengan demikian, para pegawai diwajibkan untuk menaati peraturan yang berlaku dan melaksanakan pelayanan pendaftaran IKD sesuai jadwal operasional yang telah ditentukan.

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi program Identitas Kependudukan Digital di Kota Bengkulu, jika dikaitkan dengan teori Implementasi Program oleh George C. Edward III dalam Nugroho (2004), khususnya pada indikator Disposisi, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program berjalan dengan cukup baik. Hal ini tercermin dari sikap para pegawai yang menunjukkan tanggung jawab dan komitmen dalam menjalankan tugas, yaitu dengan memberikan pelayanan pendaftaran IKD setiap hari kerja sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Penelitian ini sejalan dengan temuan Riyanto (2022) yang menyatakan bahwa disposisi positif

aparatur sipil negara merupakan kunci keberhasilan implementasi kebijakan berbasis digital. Aparatur yang memiliki *sense of mission* dan *public service motivation* yang tinggi cenderung lebih responsif terhadap kebijakan baru, termasuk digitalisasi layanan publik.

Namun, beberapa informan masyarakat menyebutkan bahwa tidak semua pegawai memiliki tingkat keterampilan digital yang sama. Beberapa petugas di bagian administrasi masih perlu penyesuaian terhadap sistem aplikasi baru. Kondisi ini menunjukkan pentingnya penyamaan persepsi dan peningkatan literasi digital internal agar tidak terjadi *implementation gap* antarpegawai (Lipsky, 1980).

Dengan demikian, meskipun aspek disposisi menunjukkan hasil yang positif, penguatan budaya kerja digital masih perlu dilakukan melalui pelatihan dan supervisi berkelanjutan. Dalam jangka panjang, sikap positif ini harus diiringi dengan sistem insentif dan evaluasi kinerja berbasis hasil agar motivasi kerja tetap terjaga.

Struktur Birokrasi

Indikator struktur birokrasi sangat terkait dengan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP berfungsi sebagai pedoman utama dalam pelaksanaan program karena memastikan setiap langkah pelayanan dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Struktur birokrasi yang terorganisir dengan baik melalui penerapan SOP mencerminkan kesiapan suatu lembaga untuk menyelenggarakan layanan digital secara konsisten, efisien, dan dapat

dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan wawancara dan hasil penelitian lapangan yang penulis lakukan terkait penerapan SOP oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu dalam mengimplementasikan program Identitas Kependudukan Digital, diketahui bahwa hingga saat ini, proses pendaftaran program IKD telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang tercantum dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022.

Masyarakat diharuskan untuk mengunduh aplikasi IKD melalui *PlayStore*, lalu mengikuti langkah-langkah pendaftaran dengan mengisi data secara lengkap hingga tahap akhir. Setelah semua proses selesai, aplikasi IKD baru dapat digunakan. Selama proses tersebut, masyarakat dibantu oleh operator IKD sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil penelitian terkait pelaksanaan program Identitas Kependudukan Digital di Kota Bengkulu, dan merujuk pada teori Implementasi Program yang dikemukakan oleh George C. Edward III dalam Nugroho (2004), indikator Struktur Birokrasi menunjukkan bahwa implementasi program ini berjalan dengan cukup baik. Hal ini terlihat dari penerapan prosedur yang sudah dilaksanakan dengan tepat oleh pegawai dalam pelayanan pendaftaran IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu.

Temuan ini mengindikasikan bahwa struktur birokrasi di Disdukcapil telah bekerja sesuai kerangka regulasi. Namun, masih ditemukan kendala teknis seperti keterlambatan sinkronisasi data dan

kendala jaringan pada jam sibuk, yang menunjukkan perlunya koordinasi lebih erat antara Disdukcapil daerah dan Ditjen Dukcapil pusat dalam hal *system maintenance*.

Studi Handayani (2023) di Kabupaten Badung juga menemukan bahwa birokrasi digital memerlukan sistem koordinasi vertikal yang efisien antara pusat dan daerah agar layanan digitalisasi kependudukan dapat berjalan konsisten. Selain itu, penelitian Dwiyanto (2021) menekankan pentingnya reformasi prosedural agar birokrasi mampu menyesuaikan diri dengan kecepatan perubahan teknologi digital.

Dalam konteks ini, struktur birokrasi di Kota Bengkulu sudah berada pada arah yang benarmengacu pada standar hukum yang jelasnamun perlu lebih fleksibel dan adaptif terhadap dinamika lapangan, terutama dalam hal *feedback loop* pelayanan publik digital.

D. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bengkulu secara umum telah berjalan dengan cukup baik, namun masih menghadapi kendala terutama dalam aspek komunikasi. Mengacu pada teori implementasi kebijakan George C. Edward III, dapat disimpulkan bahwa dari empat indikator utama—komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi—tiga di antaranya (sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi) menunjukkan hasil positif, sedangkan aspek komunikasi masih perlu diperkuat.

Secara teoretis, temuan ini memperkaya penerapan teori Edward III dalam konteks digitalisasi administrasi publik. Penelitian ini menunjukkan bahwa dalam kebijakan berbasis teknologi, indikator komunikasi tidak cukup hanya berupa penyampaian informasi formal, tetapi juga menuntut kemampuan *digital engagement* dan literasi publik yang tinggi. Hal ini memperluas pemahaman tentang pentingnya *digital communication capacity* sebagai elemen baru dalam teori implementasi kebijakan di era transformasi digital.

Secara praktis, penelitian ini memberikan gambaran konkret mengenai kesiapan instansi pemerintah daerah dalam menjalankan inovasi layanan publik digital. Keberhasilan aspek sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi menunjukkan bahwa kesiapan internal organisasi sudah baik, namun efektivitas program baru akan maksimal bila diimbangi dengan strategi komunikasi yang adaptif dan menjangkau masyarakat secara merata. Dengan demikian, pemerintah perlu menempatkan komunikasi publik sebagai komponen utama dalam strategi implementasi kebijakan digital ke depan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu memperkuat strategi komunikasi publik dalam pelaksanaan program Identitas Kependudukan Digital (IKD). Upaya ini dapat dilakukan dengan memperluas jangkauan sosialisasi

secara lebih inklusif dan berkelanjutan, tidak hanya mengandalkan media sosial atau kanal digital, tetapi juga melalui pendekatan tatap muka di berbagai tingkat pemerintahan, seperti kelurahan dan RT/RW.

Sosialisasi berbasis komunitas ini akan lebih efektif menjangkau masyarakat yang belum terbiasa dengan teknologi digital, terutama kelompok usia lanjut dan masyarakat di wilayah pinggiran kota. Selain itu, diperlukan perencanaan komunikasi strategis yang memadukan berbagai media, misalnya melalui infografik, video tutorial, dan kegiatan edukasi publik, sehingga pesan tentang manfaat dan cara penggunaan IKD dapat diterima dengan lebih mudah dan menarik.

Pemerintah Kota Bengkulu juga perlu mengoptimalkan pemanfaatan media digital secara lebih terintegrasi dengan membangun sistem informasi publik yang konsisten dan mudah diakses. Pengelolaan konten sebaiknya dilakukan secara berkala dan melibatkan tim khusus yang memahami literasi digital masyarakat. Dalam konteks pelaksanaan, kolaborasi lintas sektor menjadi hal penting. Dinas Dukcapil dapat menjalin kemitraan dengan lembaga pendidikan, organisasi masyarakat, dan media lokal untuk membantu proses edukasi serta memperluas penyebaran informasi mengenai IKD.

Selain itu, pemerintah daerah disarankan untuk menghadirkan layanan IKD yang lebih fleksibel, seperti membuka jadwal pelayanan di akhir pekan, menghadirkan layanan keliling di area publik, atau

membuka gerai khusus pada acara masyarakat. Langkah-langkah operasional ini diharapkan mampu memperkuat efektivitas implementasi program IKD, memperluas partisipasi masyarakat, serta mendukung terwujudnya transformasi digital yang inklusif dan berkelanjutan di Kota Bengkulu.

DAFTAR PUSTAKA

- Azzahra, V., & Rudiana, R. (2024). Strategi Pemerintah Dalam Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon. *UNES Law Review*, 6(4), 10146-10157.
- Bella, V. S., & Widodo, D. (2024). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 14-31.
- Febrianti, A. Y. (2024). Implementasi Layanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Bagi Penduduk Wajib KTP di Kota Baubau Provinsi Sulawesi Tenggara (Doctoral dissertation, IPDN).
- Hasibuan. Malayu S.P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia* Edisi Revisi, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Harnanda, W. (2020). Implementasi Program Peningkatan Diversifikasi Dan ketahanan Pangan Masyarakat di Dinas Ketahanan Pangan Kota Pekanbaru (Studi Kegiatan Kawasan Rumah Pangan Lestari Tahun 2019) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Jehuman, E. S. D. (2018). Evaluasi Kebijakan Pelayanan e-KTP (studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang) (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Jundrani, J. (2021). Bentuk Penyalahgunaan BBM Bersubsidi (Studi Kasus Pada Kendaraan Bermotor Yang Dimodifikasi Di Kab. Kampar) (Doctoral dissertation, Universitas

- Islam Riau).
- Kertonegoro, Sentanoe. (2004). *Manajemen Organisasi*. Jakarta. Widya Press
- Listura, E. (2024). Implementasi Program Ketahanan Pangan Dalam Memberdayakan Masyarakat Pulau Tinggi Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar (Doctoral dissertation, UIN Suska Riau).
- Lenak, S. C., Sumampow, I., & Waworundeng, W. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon. *Governance*, 1(1).
- Mulyadi, Deddy (2015) Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik, Alfabetika. Bandung.
- Moleong, L. J. (2014). Metode penelitian kualitatif edisi revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, Riant. (2004). *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Gramedia
- Purnamasari, I., & Ramdani, F. T. (2024). Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Karimah Tauhid*, 3(4), 4761-4775.
- Peraturan Badan Pangan Nasional Nomor 4 Tahun 2021 tentang Penyusunan Rencana Aksi Daerah Pangan dan Gizi, Gubernur, Bupati, dan Walikota.
- Peraturan Menteri Pertanian (Permentan) Nomor 62 Tahun 2016 tentang Pembinaan Kelembagaan Petani.
- Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2015 tentang Ketahanan Pangan dan Gizi.
- Rahmawati, L., Arlan A. S., Urahma, N. (2024). Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(1), 25-30.
- Ratmiko, Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Riggs, Fred W, (2005). *Administrasi Negara-negara berkembang – Teori*
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukmana, O. (2024). Strategi Ketahanan Pangan Provinsi Riau: Dampak Sosio-Ekonomi terhadap Masyarakat. *Jurnal Sosial dan Sains (SOSAINS)*, 4(7).
- Tukan, A. A. F., & Rahmadanita, A. (2023). Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kabupaten Lembata Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Registratie*, 5(2), 162-180.
- Undang-Undang Dasar 1945 pasal 28A & 28C UUD 1945 menegaskan komitmen negara terhadap perlindungan hak-hak dasar warganya.
- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2012 tentang Pangan.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Wila, R. R., & Swalaganata, G. (2024, November). Efektivitas Penerapan Identitas Kependudukan Digital dalam Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Sumba Timur. In Seminar Nasional Sistem Informasi (SENASIF) (Vol. 8, pp. 4579-4585).
- Zakiya, R., Fatimah, H., Pradana, A., Erisesa, M., & Tania, M. (2024). Implementasi Kebijakan Ketahanan Pangan Di Wilayah Pedesaan (Studi pada Praktik Budidaya Ikan di Desa Medaeng, Sidoarjo). *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 2(2).