DOI: https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v8i2.6529
P-ISSN: 2715-5218
E-ISSN: 3026-5622
Available Online at: http://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Fakultas Perlindungan Masyarakat
Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Implementasi Pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital Dalam Pelayanan Publik Di Kota Madiun Provinsi Jawa Timur

Aryn Iswara

Sekretariat Daerah Kota Madiun, Madiun, Indonesia
Email: aryniswara@gmail.com

Received: (23-07-2026), Accepted: (26-10-2026), Published Online: (11-11-2026)

ABSTRAK

Tingginya capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Madiun belum sepenuhnya diikuti dengan optimalnya pemanfaatan dalam pelayanan publik. Penggunaan IKD pada pelayanan lintas instansi masih terbatas dan sebagian masyarakat masih bergantung pada dokumen identitas fisik. Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi pemanfaatan IKD dalam pelayanan publik di Kota Madiun berdasarkan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña dengan dukungan NVivo 15. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi secara umum telah mendukung implementasi IKD. Namun, pemanfaatannya masih menghadapi keterbatasan literasi digital masyarakat, kepemilikan perangkat, gangguan jaringan dan server, serta belum optimalnya integrasi IKD pada pelayanan lintas instansi. Implementasi IKD di Kota Madiun telah memiliki fondasi organisasi yang relatif kuat, tetapi masih terdapat kesenjangan antara capaian aktivasi dan pemanfaatan aktual. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sosialisasi yang berorientasi pada pemanfaatan, peningkatan literasi digital masyarakat, serta perluasan integrasi IKD dalam berbagai pelayanan publik.

Kata kunci: edwards III; identitas kependudukan digital; implementasi kebijakan; kota madiun; pelayanan publik

ABSTRACT

The relatively high activation rate of Digital Population Identity (Identitas Kependudukan Digital/IKD) in Madiun City has not been fully followed by its optimal utilization in public services. The use of IKD across public service institutions remains limited, while some citizens continue to rely on physical identity documents. This study aims to analyze the implementation of IKD utilization in public services in Madiun City based on George C. Edwards III's policy implementation theory. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through interviews, observation, and documentation. The data were analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldaña with the support of NVivo 15. The findings indicate that communication, resources, disposition, and bureaucratic structure have generally supported IKD implementation. However, its utilization is still constrained by limited digital literacy, device ownership, network and server

disruptions, and the insufficient integration of IKD across public service institutions. The implementation of IKD in Madiun City has a relatively strong organizational foundation, but a gap remains between activation achievements and actual utilization. Therefore, stronger utilization-oriented socialization, improved public digital literacy, and broader integration of IKD across public services are required.

Keywords**:** *edward III; digital population identity; madiun city; policy implementation; public services*

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi agenda prioritas dalam reformasi pelayanan publik di berbagai negara. Digitalisasi administrasi pemerintahan memungkinkan penyelenggaraan pelayanan yang lebih cepat, efisien, transparan, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dalam bidang administrasi kependudukan, transformasi tersebut diwujudkan melalui penerapan identitas digital sebagai instrumen autentikasi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik. Indonesia mengimplementasikan kebijakan tersebut melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai representasi elektronik dari dokumen kependudukan yang dapat diakses melalui perangkat bergerak. Kebijakan ini diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022, yang mendefinisikan IKD sebagai informasi elektronik yang merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital.

Implementasi IKD merupakan bagian dari percepatan transformasi digital pemerintahan sekaligus mendukung penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Kehadiran IKD diharapkan tidak hanya menggantikan fungsi fisik KTP elektronik, tetapi juga menjadi media integrasi data kependudukan dalam berbagai pelayanan publik sehingga proses verifikasi identitas masyarakat dapat dilakukan secara lebih cepat, aman, dan akurat. Keberhasilan program IKD tidak cukup diukur dari tingginya angka aktivasi pengguna, tetapi juga dari sejauh mana identitas digital tersebut benar-benar dimanfaatkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik lintas sektor.

Kota Madiun merupakan salah satu daerah yang menunjukkan capaian aktivasi IKD relatif tinggi. Berdasarkan data Pemutakhiran Data Administrasi Kependudukan (PDAK) per 5 Agustus 2025, sebanyak 49.321 penduduk telah mengaktifkan IKD atau mencapai 32,52% dari 151.658 wajib KTP.

Tabel 1. Update Progres IKD Kota Madiun

NO	KECAMATAN	KELURAHAN	SUDAH AKTIVASI IKD	PERSENTASE	BELUM AKTIVASI IKD	PERSENTASE	PERKEMBANGAN DARI TGL 30 JUNI 2025
KOTA MADIUN			**49.321**	**32,52%**	**102.337**	**67,48%**	**0,88%**
KEC. KARTOHARJO			**14.360**	**33,89%**	**28.016**	**66,11%**	**1,23%**
1	Kartoharjo	Oro-Oro Ombo	1.572	30,20%	3.633	**69,80%**	**0,26%**
2	Kartoharjo	Sukosari	638	28,21%	1.624	**71,79%**	**0,17%**
3	Kartoharjo	Klegen	2.561	39,69%	3.891	**60,31%**	**0,27%**
4	Kartoharjo	Rejomulyo	2.909	37,69%	4.810	**62,31%**	**5,27%**
5	Kartoharjo	Pilangbango	1.108	32,37%	2.315	**67,63%**	**0,35%**
6	Kartoharjo	Tawangrejo	1.080	34,64%	2.038	**65,36%**	**0,46%**
7	Kartoharjo	Kanigoro	2.310	32,92%	4.707	**67,08%**	**0,42%**

8	Kartoharjo	Kartoharjo	1.246	33,18%	2.509	**66,82%**	**0,36%**
9	Kartoharjo	Kelun	936	27,33%	2.489	**72,67%**	**0,24%**
KEC. MANGUHARJO			**13.736**	**30,69%**	**31.015**	**69,31%**	**1,37%**
10	Manguharjo	Manguharjo	1.775	31,66%	3.832	**68,34%**	**0,28%**
11	Manguharjo	Sogaten	910	27,68%	2.377	**72,32%**	**0,31%**
12	Manguharjo	Patihan	1.044	29,74%	2.466	**70,26%**	**0,43%**
13	Manguharjo	Ngegong	870	34,36%	1.662	**65,64%**	**0,13%**
14	Manguharjo	Winongo	2.320	39,16%	3.604	**60,84%**	**0,38%**
15	Manguharjo	Madiun Lor	1.620	30,21%	3.742	**69,79%**	**0,38%**
16	Manguharjo	Pangongangan	809	32,03%	1.717	**67,97%**	**0,33%**
17	Manguharjo	Nambangan Lor	2.646	29,53%	6.313	**70,47%**	**5,47%**
18	Manguharjo	Nambangan Kidul	1.742	24,73%	5.302	**75,27%**	**0,47%**
KEC. TAMAN			**21.225**	**32,89%**	**43.306**	**67,11%**	**0,31%**
19	Taman	Mojorejo	2.456	28,11%	6.280	**71,89%**	**0,44%**
20	Taman	Pandean	3.091	42,28%	4.220	**57,72%**	**0,24%**
21	Taman	Banjarejo	1.883	28,07%	4.825	**71,93%**	**0,32%**
22	Taman	Kuncen	392	36,84%	672	**63,16%**	**0,44%**
23	Taman	Manisrejo	5.113	42,27%	6.984	**57,73%**	**0,21%**
24	Taman	Kejuron	1.560	23,22%	5.159	**76,78%**	**0,34%**
25	Taman	Josenan	1.852	34,51%	3.514	**65,49%**	**0,36%**
26	Taman	Demangan	2.574	36,46%	4.485	**63,54%**	**0,30%**
27	Taman	Taman	2.304	24,33%	7.167	**75,67%**	**0,33%**

Sumber: FTP Kemendagri (30 Juni 2025) dan SIAK Kemendagri (*Cut Off* 5 Agustus 2025) diolah oleh Peneliti 2026

Berdasarkan data Pemutakhiran Data Administrasi Kependudukan (PDAK) per 5 Agustus 2025, sebanyak 49.321 penduduk telah mengaktifkan IKD atau mencapai 32,52% dari 151.658 wajib KTP. Capaian tersebut telah melampaui target nasional aktivasi IKD tahun 2025 yang ditetapkan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebesar 30% dari total penduduk wajib KTP. Selain itu, tren aktivasi terus mengalami peningkatan, dari 3,41% pada tahun 2022 menjadi 33,64% pada tahun 2025.

Meskipun demikian, tingginya capaian aktivasi belum sepenuhnya diikuti dengan optimalnya pemanfaatan IKD dalam pelayanan publik. Laporan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun Tahun 2025 menunjukkan keberlanjutan transformasi pelayanan administrasi kependudukan melalui penguatan layanan digital dan pemanfaatan data kependudukan. Namun, peningkatan aktivasi IKD belum sepenuhnya mencerminkan tingkat pemanfaatannya dalam pelayanan publik lintas instansi. Upaya penguatan kerja sama dan pemanfaatan data kependudukan oleh berbagai pemangku kepentingan masih terus dilakukan. Kondisi tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan antara keberhasilan aktivasi IKD dan optimalisasi pemanfaatannya sebagai identitas digital dalam pelayanan publik. Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji implementasi IKD di berbagai daerah. Rahmawati dkk. (2022) menemukan bahwa implementasi IKD masih menghadapi hambatan berupa komunikasi yang belum efektif, rendahnya minat masyarakat, serta keterbatasan jaringan internet. Bella dan Widodo (2023) menyimpulkan bahwa implementasi IKD dipengaruhi oleh komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi sebagaimana dikemukakan oleh teori implementasi kebijakan George C. Edwards III. Sementara itu, Widiyarta &

Humaidah (2023) menunjukkan bahwa pelaksanaan aktivasi IKD telah berjalan sesuai prosedur, namun masih membutuhkan sosialisasi yang berkelanjutan. Amalia & Hartono (2024) mengkaji IKD dari perspektif difusi inovasi dan menemukan bahwa strategi penyebaran inovasi berpengaruh terhadap tingkat adopsi masyarakat.

Meskipun telah memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian IKD, penelitian-penelitian tersebut masih didominasi oleh pembahasan mengenai proses aktivasi IKD, faktor penghambat implementasi, maupun strategi sosialisasi. Kajian mengenai pemanfaatan IKD dalam pelayanan publik lintas instansi masih relatif terbatas. Selain itu, sebagian besar penelitian dilakukan pada daerah dengan capaian aktivasi rendah atau berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan di lingkungan Disdukcapil, sehingga belum mampu menjelaskan bagaimana IKD dimanfaatkan setelah masyarakat berhasil melakukan aktivasi. Masih terdapat kesenjangan penelitian mengenai implementasi pemanfaatan IKD pada daerah yang telah memiliki tingkat aktivasi tinggi tetapi belum sepenuhnya mengoptimalkan penggunaannya dalam pelayanan publik.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dari berbagai perspektif. Bella dan Widodo (2024) menunjukkan bahwa implementasi IKD dapat dianalisis melalui aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Sementara itu, Widiyarta dan Humaidah (2023) menemukan bahwa pelaksanaan aktivasi IKD telah berjalan sesuai prosedur, tetapi masih memerlukan sosialisasi yang berkelanjutan. Dari perspektif yang berbeda, Oktaviana et al. (2024) mengkaji IKD melalui proses difusi inovasi dan menunjukkan bahwa penerimaan terhadap inovasi digital berlangsung secara bertahap. Selain itu, Sasongko (2023) menekankan pentingnya prosedur dan mekanisme implementasi IKD dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, kajian terdahulu masih banyak berfokus pada proses aktivasi, sosialisasi, serta berbagai hambatan implementasi IKD di lingkungan administrasi kependudukan. Kajian mengenai pemanfaatan IKD setelah aktivasi, khususnya dalam pelayanan publik lintas instansi, masih relatif terbatas. Temuan mengenai keterbatasan kajian pascaaktivasi ini juga telah menjadi *research gap* yang dibangun dalam pendahuluan naskah.

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus analisis terhadap pemanfaatan IKD pada tahap pascaaktivasi dan implementasinya dalam pelayanan publik lintas instansi di Kota Madiun**.** Berbeda dengan penelitian terdahulu yang lebih banyak membahas proses aktivasi, sosialisasi, dan hambatan implementasi, penelitian ini mengkaji sejauh mana IKD yang telah diaktifkan benar-benar dimanfaatkan dalam pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan perbankan. Analisis dilakukan menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III (1980) melalui empat dimensi, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian ini memberikan perspektif yang lebih spesifik mengenai implementasi IKD pada tahap pascaaktivasi serta integrasinya dalam pelayanan publik lintas instansi.

Penelitian ini penting dilakukan karena tingginya capaian aktivasi IKD belum secara otomatis menunjukkan optimalnya pemanfaatan identitas digital tersebut dalam pelayanan publik. Kondisi di Kota Madiun menunjukkan adanya kesenjangan antara

capaian aktivasi dan pemanfaatan aktual IKD, terutama dalam pelayanan lintas instansi. Oleh karena itu, penelitian mengenai tahap pascaaktivasi diperlukan untuk memperoleh pemahaman mengenai kesiapan organisasi pelaksana, kemampuan masyarakat dalam menggunakan layanan digital, serta koordinasi antarinstansi dalam mendukung pemanfaatan IKD. Kajian tersebut juga penting sebagai dasar dalam merumuskan strategi penguatan pemanfaatan IKD agar keberhasilan implementasinya tidak hanya diukur berdasarkan jumlah aktivasi, tetapi juga berdasarkan penggunaan identitas digital dalam pelayanan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital dalam pelayanan publik di Kota Madiun berdasarkan dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi menurut Edwards III; mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasi; serta menganalisis upaya optimalisasi pemanfaatan IKD dalam pelayanan publik lintas instansi**.**

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pelayanan publik di Kota Madiun Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pelayanan publik di Kota Madiun Provinsi Jawa Timur. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti mengeksplorasi dan memahami secara mendalam makna, pengalaman, dan perspektif individu atau kelompok terhadap suatu permasalahan dalam konteks alamiah (Creswell, 2023). Pendekatan ini relevan untuk menganalisis implementasi pemanfaatan IKD berdasarkan pengalaman, persepsi, dan interaksi para pelaksana maupun pengguna layanan. Analisis implementasi dilakukan menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III yang meliputi dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam (in-depth interview) dengan informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, Administrator Database Kependudukan Ahli Muda, Operator IKD, petugas pelayanan, pihak Bank BNI dan Bank Jatim sebagai mitra pemanfaatan IKD, serta masyarakat pengguna layanan. Data primer juga diperoleh melalui observasi terhadap pelaksanaan pelayanan aktivasi dan pemanfaatan IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi terhadap berbagai dokumen, antara lain peraturan perundang-undangan, Laporan Kinerja (LKjIP), Profil Perkembangan Kependudukan, Standar Operasional Prosedur (SOP), data Pemutakhiran Data Administrasi Kependudukan (PDAK), serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan implementasi pemanfaatan IKD.

Tabel 2. Karakteristik Informan Penelitian

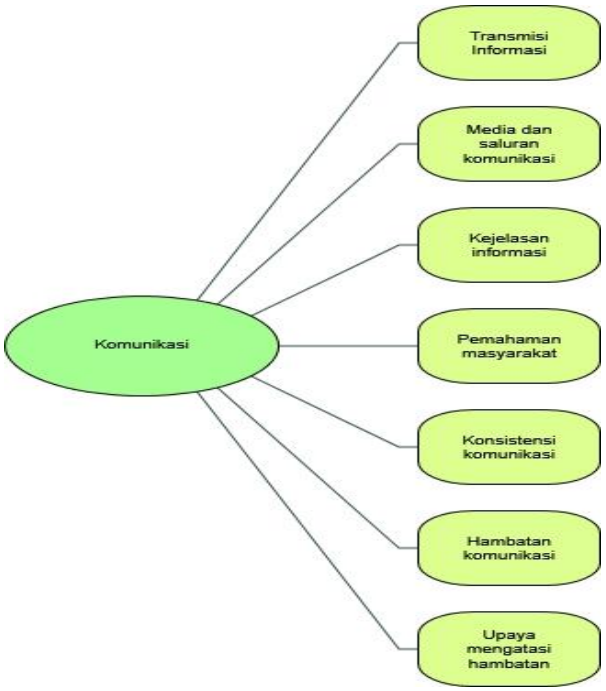
Kode	Jabatan/Kategori Informan	Lokasi Wawancara
I1	Kepala Seksi Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan	Disdukcapil Kota Madiun
I2	Pejabat Bank BNI Cabang Kota Madiun	Bank BNI Cabang Kota Madiun
I3	Pejabat Bank Jatim Cabang Kota Madiun	Bank Jatim Cabang Kota Madiun
I4	Masyarakat pengguna layanan Bank BNI	Kota Madiun
I5	Masyarakat pengguna layanan Bank Jatim	Kota Madiun
I6	Masyarakat pengguna layanan cetak dokumen mandiri	Disdukcapil Kota Madiun

Sumber: Diolah peneliti (2026).

Analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang meliputi tiga tahapan, yaitu kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), dan penarikan serta verifikasi kesimpulan (conclusion drawing and verification). Untuk meningkatkan sistematika analisis, proses pengkodean data dilakukan menggunakan perangkat lunak NVivo 15, yang dimanfaatkan dalam pengelompokan tema, analisis hubungan antarkonsep, dan visualisasi data penelitian. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan teknik dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk meningkatkan kredibilitas temuan penelitian (Creswell, 2023).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Komunikasi



Sumber: NVivo 15, diolah Oleh Peneliti (2026).

Komunikasi merupakan dimensi pertama dalam implementasi kebijakan menurut teori Edwards III yang menentukan sejauh mana kebijakan dapat dipahami oleh pelaksana maupun kelompok sasaran. Komunikasi yang efektif ditandai dengan tersampaikannya informasi secara jelas, konsisten, dan berkelanjutan sehingga tujuan kebijakan dapat dipahami secara sama oleh seluruh pihak yang terlibat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun telah melaksanakan komunikasi kebijakan pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui berbagai saluran, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sosialisasi secara langsung dilakukan pada saat pelayanan di kantor Disdukcapil, kegiatan jemput bola, serta melalui kerja sama dengan instansi lain, sedangkan sosialisasi tidak langsung dilakukan melalui media sosial resmi dan kanal informasi pemerintah daerah. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh informan I1:

> "Sosialisasi pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Madiun dilakukan melalui berbagai media, baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara langsung, kami melakukan sosialisasi di kantor pelayanan, kegiatan jemput bola, serta melalui kerja sama dengan instansi lain seperti perbankan. Secara tidak langsung, kami memanfaatkan media sosial resmi dan kanal informasi pemerintah daerah untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas." *(I1, wawancara, 14 Januari 2026)*

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa penyampaian informasi mengenai IKD tidak hanya berpusat pada pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil, tetapi telah diperluas melalui kerja sama lintas instansi. Hal ini dikonfirmasi oleh informan I2 dari Bank BNI Cabang Kota Madiun yang menyatakan bahwa pihak bank turut melakukan sosialisasi secara langsung kepada nasabah mengenai penggunaan IKD sebagai alternatif identitas dalam pelayanan perbankan. Informan tersebut menjelaskan: "Kami juga membantu sosialisasi secara langsung kepada nasabah yang datang ke bank, terutama terkait penggunaan IKD sebagai alternatif identitas dalam pelayanan perbankan." *(I2, wawancara, 22 Januari 2026)*

Keterangan tersebut memperlihatkan adanya keterlibatan mitra pelayanan dalam proses komunikasi kebijakan IKD. Temuan serupa diperoleh dari Bank Jatim Cabang Kota Madiun. Informan I3 menyampaikan bahwa sosialisasi IKD dilakukan secara langsung kepada nasabah pada saat pelayanan berlangsung dan pelaksanaannya mengikuti arahan pemerintah daerah terkait pemanfaatan IKD dalam pelayanan publik.

Meskipun komunikasi telah dilakukan melalui berbagai saluran, hasil wawancara menunjukkan bahwa informasi mengenai IKD belum sepenuhnya dipahami oleh seluruh kelompok masyarakat. Informan I4, misalnya, menyatakan, "Saya pernah dengar dari petugas, tapi kurang begitu paham. Katanya itu KTP dalam bentuk aplikasi di handphone." Informan tersebut juga mengaku tidak menggunakan IKD karena keterbatasan kemampuan dalam mengoperasikan aplikasi digital. Kondisi yang sama juga dikemukakan oleh informan I1 bahwa rendahnya pemahaman dan literasi digital, khususnya pada kelompok usia lanjut, masih menjadi hambatan dalam sosialisasi IKD.

Hal tersebut menunjukkan bahwa dari aspek transmisi, komunikasi kebijakan IKD telah dilakukan melalui berbagai saluran dan melibatkan mitra pelayanan. Namun, dari

aspek kejelasan, masih terdapat kelompok masyarakat yang belum memahami secara utuh fungsi dan cara pemanfaatan IKD. Keberagaman media komunikasi belum sepenuhnya menjamin bahwa pesan mengenai pemanfaatan IKD dapat diterima dan dipahami secara merata oleh seluruh kelompok sasaran. Kondisi ini menunjukkan perlunya penguatan komunikasi yang tidak hanya berorientasi pada penyampaian informasi dan aktivasi IKD, tetapi juga pada pemahaman masyarakat mengenai penggunaan IKD dalam pelayanan publik

sejalan dengan Hasanah dan Handayani (2025) yang menyatakan bahwa efektivitas implementasi IKD sangat dipengaruhi oleh komunikasi kebijakan yang jelas dan penyampaian informasi yang mudah dipahami oleh masyarakat. Selain komunikasi kepada masyarakat, koordinasi internal juga berlangsung secara rutin antara pimpinan, pejabat struktural, administrator database kependudukan, operator IKD, dan petugas pelayanan. Koordinasi tersebut menjadi sarana penyampaian petunjuk teknis, evaluasi pelaksanaan pelayanan, serta penyelesaian berbagai kendala yang muncul selama implementasi kebijakan. Alexander et al. (2025) menjelaskan bahwa koordinasi antarpelaksana dan dukungan organisasi menjadi faktor penting dalam menjaga konsistensi implementasi kebijakan digital di lingkungan pemerintahan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa alur komunikasi internal telah berjalan dengan baik sehingga setiap perubahan kebijakan dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat segera diteruskan kepada seluruh pelaksana pelayanan.

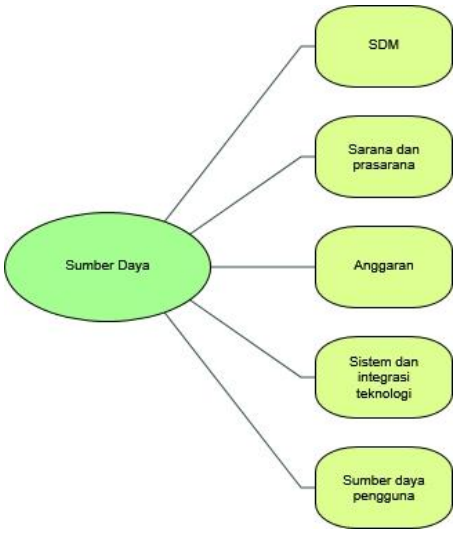
Meskipun sosialisasi telah dilakukan melalui berbagai saluran, efektivitas komunikasi kepada masyarakat belum sepenuhnya optimal. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian masyarakat telah mengetahui keberadaan IKD, tetapi belum memahami secara utuh fungsi dan pemanfaatannya dalam pelayanan publik. Informan I4, misalnya, menyatakan**,** "Saya pernah dengar dari petugas, tapi kurang begitu paham. Katanya itu KTP dalam bentuk aplikasi di *handphone*." Informan tersebut juga mengungkapkan bahwa dirinya tidak menggunakan IKD karena keterbatasan kemampuan dalam mengoperasikan aplikasi digital dan lebih terbiasa menggunakan KTP fisik. Kondisi serupa ditemukan pada informan I5 yang mengetahui IKD secara terbatas, tetapi belum pernah menggunakannya karena kesulitan dalam menggunakan aplikasi pada telepon pintar.

Hal tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tersampaikannya informasi mengenai IKD dan pemahaman masyarakat terhadap pemanfaatannya. Bahkan pada masyarakat yang telah menggunakan IKD dalam pelayanan cetak dokumen mandiri, masih terdapat pandangan bahwa penggunaan aplikasi belum sepenuhnya memberikan kemudahan. Informan I6 menyatakan bahwa penggunaan IKD "belum terlalu diperlukan" karena masyarakat telah memiliki KTP elektronik dan menurutnya akan lebih praktis apabila KTP elektronik dapat langsung digunakan untuk mengakses layanan tanpa aplikasi tambahan. Informan tersebut juga menyebutkan kendala berupa jaringan internet yang kurang stabil dan aplikasi yang terkadang berjalan lambat. Meskipun demikian, informan mengakui bahwa layanan berbasis IKD dapat mempercepat proses pencetakan dokumen, tetapi dari sisi kemudahan masih dianggap lebih sederhana menggunakan KTP elektronik secara langsung.

Keterbatasan pemanfaatan IKD juga terlihat pada pelayanan lintas instansi. Informan I2 dari Bank BNI menjelaskan bahwa masih terdapat nasabah yang belum mengetahui atau belum mengaktifkan IKD, sementara belum seluruh layanan perbankan terintegrasi dengan sistem IKD. Hal serupa disampaikan informan I3 dari Bank Jatim bahwa integrasi sistem masih berada dalam tahap pengembangan sehingga IKD belum dapat digunakan secara optimal pada seluruh jenis pelayanan. Persoalan komunikasi tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi mengenai keberadaan IKD, tetapi juga dengan kemampuan masyarakat memahami manfaat dan cara penggunaannya serta tersedianya ruang pemanfaatan IKD dalam berbagai pelayanan publik.

Ditinjau dari dimensi komunikasi Edwards III, menunjukkan bahwa transmisi informasi telah berlangsung melalui berbagai saluran, tetapi aspek kejelasan dan efektivitas penerimaan pesan masih perlu diperkuat. Keberhasilan komunikasi kebijakan karena itu tidak cukup dinilai dari tersampaikannya informasi atau meningkatnya aktivasi IKD, tetapi juga dari kemampuan masyarakat memahami fungsi IKD dan menggunakannya secara nyata dalam pelayanan publik. Hal ini menjadi penting karena hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih lebih nyaman menggunakan KTP elektronik fisik, terutama kelompok yang memiliki keterbatasan literasi digital. Informan I1 juga mengidentifikasi rendahnya pemahaman masyarakat, keterbatasan literasi digital pada kelompok usia lanjut, serta keterbatasan perangkat sebagai hambatan dalam sosialisasi dan pemanfaatan IKD.

B. Sumber Daya



Sumber: NVivo 15, diolah Oleh Peneliti (2026).

Dimensi sumber daya merupakan faktor yang menentukan kemampuan organisasi dalam mengimplementasikan suatu kebijakan. Menurut Edwards III, sumber daya tidak hanya mencakup jumlah personel, tetapi juga kompetensi pelaksana, ketersediaan informasi, kewenangan, serta sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan kebijakan.

Dimensi sumber daya merupakan salah satu faktor penting dalam implementasi kebijakan. Dalam perspektif Edwards III (1980), sumber daya mencakup ketersediaan

staf, informasi, kewenangan, serta fasilitas yang memungkinkan kebijakan dilaksanakan secara efektif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari sisi internal organisasi, sumber daya manusia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun relatif telah mendukung implementasi pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Aparatur yang terlibat telah ditugaskan sesuai dengan fungsi masing-masing dan memperoleh pelatihan terkait penggunaan sistem serta pelayanan berbasis digital. Hal tersebut sebagaimana disampaikan oleh informan I1:

> "Sumber daya manusia yang terlibat dalam pemanfaatan IKD merupakan pegawai yang telah ditunjuk sesuai dengan tugas dan fungsinya. Secara umum, kemampuan implementor sudah cukup baik karena telah mendapatkan pelatihan terkait penggunaan sistem dan pelayanan berbasis digital." *(I1, wawancara, 14 Januari 2026)*

Keterangan tersebut menunjukkan bahwa kesiapan sumber daya manusia tidak hanya ditentukan oleh jumlah pelaksana, tetapi juga oleh kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem dan mendampingi masyarakat selama proses pelayanan Kondisi serupa ditemukan pada mitra pelayanan. Informan I2 dari Bank BNI menyatakan bahwa sumber daya manusia pada institusinya pada dasarnya telah memiliki kesiapan dan pemahaman mengenai pemanfaatan data kependudukan digital, meskipun masih diperlukan penyesuaian seiring dengan pengembangan sistem.

Dari aspek fasilitas, Disdukcapil Kota Madiun telah didukung oleh komputer, jaringan internet, dan perangkat pendukung pelayanan. Meskipun demikian, ketersediaan fasilitas tersebut belum berarti bahwa pelayanan terbebas dari kendala teknis. Informan I1 menjelaskan bahwa "sarana dan prasarana yang tersedia sudah cukup memadai", tetapi pada waktu tertentu masih terjadi ketidakstabilan jaringan internet yang dapat memengaruhi pelayanan. Pemanfaatan IKD juga telah dikembangkan melalui layanan pencetakan dokumen secara mandiri menggunakan Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) dan fasilitas cetak mandiri di kantor Disdukcapil. Pada kedua layanan tersebut, aplikasi IKD digunakan untuk menampilkan *barcode* yang kemudian dipindai oleh sistem untuk memproses pencetakan dokumen.

Kesiapan sumber daya pada pelayanan lintas instansi menunjukkan kondisi yang relatif berbeda. Bank BNI telah memiliki sumber daya manusia yang mendukung pemanfaatan data kependudukan digital, tetapi masih diperlukan penyesuaian sistem. Sementara itu, informan I3 dari Bank Jatim menyatakan bahwa sarana pendukung pada dasarnya telah tersedia, namun integrasi sistem masih berada dalam tahap pengembangan sehingga belum semua pelayanan dapat menggunakan IKD secara optimal**.** Hal tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan perangkat dan aparatur merupakan prasyarat penting, tetapi belum cukup apabila interoperabilitas dan integrasi sistem antarinstansi belum berkembang secara merata.

Temuan di Kota Madiun tersebut sejalan dengan Zainudin (2025) yang menempatkan IKD sebagai bagian dari transformasi digital nasional dan integrasi pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan IKD tidak hanya berkaitan dengan tersedianya aplikasi pada satu instansi, tetapi juga dengan kemampuan sistem identitas digital tersebut untuk mendukung pelayanan yang terintegrasi. Gil-Garcia dan

Flores-Zúñiga (2020) menegaskan bahwa keberhasilan pemerintahan digital perlu dipahami melalui dua sisi yang saling berkaitan, yaitu kemampuan pemerintah dalam mengimplementasikan layanan dan kemampuan masyarakat sebagai pengguna untuk mengadopsinya. Faktor yang mendukung implementasi pada organisasi pemerintah tidak selalu sama dengan faktor yang menentukan adopsi oleh masyarakat.

Hal tersebut terlihat dari hasil wawancara dengan pengguna layanan. Informan I4 mengaku tidak menggunakan IKD karena faktor usia dan keterbatasan kemampuan dalam mengoperasikan aplikasi pada telepon pintar. Informan tersebut lebih terbiasa menggunakan telepon seluler untuk fungsi sederhana dan tetap merasa lebih nyaman menggunakan KTP elektronik fisik. Temuan serupa diperoleh dari informan I5 yang belum menggunakan IKD karena kurang memahami penggunaan aplikasi dan biasanya membutuhkan bantuan anggota keluarga untuk keperluan yang berkaitan dengan teknologi. Dimensi sumber daya dalam implementasi IKD perlu dipahami tidak hanya sebagai sumber daya yang dimiliki organisasi pelaksana, tetapi juga sebagai kapasitas pengguna untuk mengakses dan memanfaatkan layanan digital**.**

Hal tersebut memiliki keterkaitan dengan penelitian Ciesielska et al. (2022) yang menunjukkan bahwa eksklusi digital pada kelompok lanjut usia tidak semata-mata disebabkan oleh ketersediaan teknologi, tetapi merupakan persoalan sosio-teknis yang mencakup kemampuan menggunakan teknologi, kondisi sosial-ekonomi, kekhawatiran terhadap teknologi, serta kesesuaian sistem digital dengan kebutuhan pengguna. Lee dan Porumbescu (2019) juga menemukan bahwa pelatihan teknologi berhubungan positif dengan penggunaan layanan *e-government*, dengan pengaruh yang sangat penting bagi kelompok lanjut usia dan kelompok yang rentan mengalami kesenjangan digital. memperkuat hasil penelitian di Kota Madiun bahwa pendampingan kepada masyarakat tidak dapat ditempatkan hanya sebagai kegiatan tambahan, melainkan sebagai bagian dari sumber daya implementasi yang diperlukan untuk memastikan layanan digital dapat digunakan secara inklusif.

Hartiyanti dan Kartika (2025) yang menemukan bahwa literasi digital dan difusi inovasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penerimaan layanan publik digital. Penelitian tersebut menekankan perlunya penguatan ekosistem digital dan pelatihan teknis agar digitalisasi layanan benar-benar dapat dimanfaatkan masyarakat. memperluas pemaknaan dimensi sumber daya pada implementasi IKD: keberadaan perangkat teknologi dan kompetensi aparatur perlu diimbangi dengan penguatan kemampuan digital masyarakat sebagai pengguna layanan.

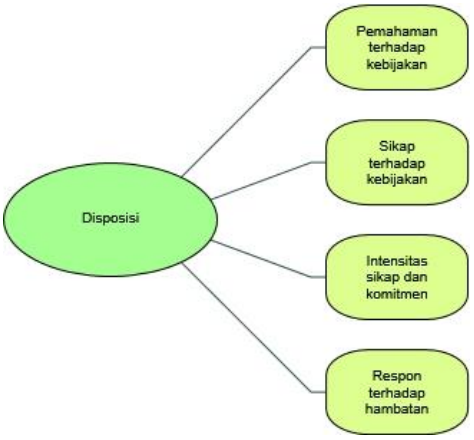
Selain keterbatasan kapasitas pengguna, stabilitas teknis juga menjadi bagian penting dari sumber daya implementasi. Informan I6 yang menggunakan layanan cetak dokumen mandiri menyatakan bahwa proses pelayanan memang menjadi lebih cepat, tetapi masih terdapat kendala berupa jaringan internet yang kurang stabil dan aplikasi yang terkadang berjalan lambat. Temuan ini menunjukkan bahwa fasilitas tidak cukup dinilai hanya berdasarkan ketersediaannya**,** tetapi juga berdasarkan keandalan dan kemampuannya mendukung pelayanan secara berkelanjutan**.** Keberadaan komputer, aplikasi, dan jaringan internet belum secara otomatis menghasilkan pelayanan digital

yang optimal apabila kualitas konektivitas dan performa sistem masih mengalami gangguan.

Berdasarkan perspektif Edwards III (1980), hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur sumber daya pada organisasi pelaksana di Kota Madiun relatif telah mendukung implementasi IKD, terutama dari aspek kompetensi aparatur dan ketersediaan fasilitas. Namun, penelitian ini menunjukkan bahwa dalam konteks kebijakan digital, sumber daya perlu dipahami secara lebih luas daripada sekadar kapasitas internal organisasi. Keberhasilan pemanfaatan IKD juga dipengaruhi oleh kesiapan teknologi lintas instansi, stabilitas sistem, kepemilikan dan kemampuan penggunaan perangkat oleh masyarakat, serta tingkat literasi digital pengguna. Kesiapan organisasi merupakan kondisi yang diperlukan, tetapi belum mencukupi untuk menghasilkan pemanfaatan IKD yang optimal. Pemanfaatan IKD memerlukan keselarasan antara kapasitas pemerintah sebagai penyedia layanan, kesiapan sistem digital, dan kapasitas masyarakat sebagai pengguna.

Secara keseluruhan, dimensi sumber daya dalam implementasi pemanfaatan IKD di Kota Madiun relatif telah mendukung pelaksanaan kebijakan, tetapi belum sepenuhnya optimal. Kompetensi aparatur dan fasilitas pelayanan menjadi faktor pendukung, sedangkan ketidakstabilan jaringan, belum meratanya integrasi sistem lintas instansi, serta keterbatasan literasi digital sebagian masyarakat menjadi faktor yang membatasi pemanfaatan IKD. Oleh karena itu, penguatan sumber daya perlu diarahkan tidak hanya pada peningkatan kapasitas aparatur dan infrastruktur, tetapi juga pada keandalan sistem, integrasi antarinstansi, serta pendampingan dan peningkatan kapasitas digital masyarakat.

C. Disposisi



Sumber: NVivo 15, diolah Oleh Peneliti (2026).

Disposisi dalam implementasi kebijakan berkaitan dengan sikap, komitmen, penerimaan, dan kemauan pelaksana untuk menjalankan kebijakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam perspektif Edwards III (1980), kebijakan akan lebih mudah diimplementasikan apabila pelaksana memahami tujuan kebijakan dan memiliki sikap yang mendukung pelaksanaannya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun pada umumnya menunjukkan sikap

positif terhadap pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Informan I1 menyatakan:

> "Pelaksana pada umumnya memiliki sikap yang positif dan mendukung terhadap pemanfaatan IKD, karena dinilai mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik serta mempermudah masyarakat dalam mengakses dokumen kependudukan." *(I1, wawancara, 14 Januari 2026)*

Pernyataan tersebut menunjukkan adanya penerimaan dari pelaksana terhadap IKD sebagai bagian dari transformasi pelayanan administrasi kependudukan. Sikap tersebut juga tercermin dalam upaya aparatur memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan. Informan I1 menjelaskan bahwa hambatan berupa rendahnya pemahaman dan literasi digital masyarakat ditangani melalui peningkatan intensitas sosialisasi, pendampingan langsung pada proses aktivasi, serta pendekatan persuasif agar masyarakat lebih terbuka terhadap layanan digital. Disposisi pelaksana tidak hanya terlihat pada penerimaan terhadap kebijakan, tetapi juga pada kesediaan aparatur menyesuaikan cara pelayanan dengan karakteristik pengguna.

Sikap positif terhadap IKD juga ditemukan pada instansi mitra. Informan I2 dari Bank BNI menyatakan bahwa pihak bank "secara umum sangat mendukung" pemanfaatan IKD karena dinilai dapat mempercepat proses verifikasi identitas nasabah sekaligus meminimalkan risiko penggunaan dokumen palsu. Hal serupa disampaikan informan I3 dari Bank Jatim yang menyebutkan bahwa respons internal terhadap IKD bersifat positif karena mendukung digitalisasi pelayanan, meskipun masih diperlukan penyesuaian sistem dan peningkatan pemahaman pegawai. Temuan ini menunjukkan bahwa penerimaan terhadap IKD tidak hanya muncul pada organisasi pelaksana utama, tetapi juga mulai berkembang pada mitra pelayanan, walaupun tingkat kesiapan implementasinya belum sepenuhnya sama.

Data sekunder turut memperkuat temuan mengenai orientasi pelayanan dan komitmen aparatur. Dokumentasi resmi Disdukcapil Kota Madiun menunjukkan bahwa pada Januari 2025 dikembangkan inovasi *same day service*, yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang memungkinkan dokumen selesai pada hari yang sama apabila persyaratan lengkap dan tidak terdapat gangguan jaringan. Disdukcapil juga menyelenggarakan pelayanan hingga malam hari untuk mengakomodasi masyarakat yang tidak dapat mengakses layanan pada jam kerja regular. Selain itu, pada September 2025 Disdukcapil melakukan sosialisasi serta menyiapkan pelayanan jemput bola ke sekolah untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada kelompok sasaran. Meskipun inovasi-inovasi tersebut tidak seluruhnya khusus ditujukan untuk IKD, data dokumentasi tersebut menunjukkan adanya pola pelayanan yang adaptif dan proaktif dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kota Madiun.

Temuan ini sejalan dengan Batara et al. (2017) yang menemukan bahwa sikap aparatur merupakan salah satu prediktor penting terhadap niat untuk mengadopsi transformasi *e-government*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa transformasi pemerintahan digital memerlukan tidak hanya dukungan struktural dan teknis, tetapi juga sikap positif pegawai terhadap perubahan teknologi. Dalam konteks Kota Madiun, sikap positif tersebut terlihat dari penerimaan aparatur terhadap IKD, kesediaan

memberikan pendampingan, serta upaya menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian ini memperkuat pandangan bahwa disposisi pelaksana merupakan salah satu prasyarat penting dalam proses transformasi pelayanan publik berbasis digital.

Hal itu juga memiliki kesesuaian dengan Ahn dan Chen (2022) yang menegaskan bahwa *buy-in* atau dukungan pegawai pemerintah terhadap teknologi baru memiliki peran penting dalam keberhasilan transformasi digital sektor publik. Kemauan pegawai untuk mendukung teknologi dipengaruhi antara lain oleh persepsi terhadap manfaat teknologi, pengalaman menggunakannya, serta pemahaman yang diperoleh melalui pelatihan dan edukasi. Dalam penelitian ini, aparatur Disdukcapil memandang IKD sebagai sarana yang dapat meningkatkan efisiensi dan kemudahan pelayanan, sehingga sikap positif yang ditunjukkan tidak hanya bersifat administratif, tetapi berkaitan dengan persepsi mengenai manfaat teknologi tersebut.

Sebaliknya, Oschinsky et al. (2021) menunjukkan bahwa transformasi digital pada organisasi sektor publik dapat menghadapi *status quo bias*, yaitu kecenderungan pegawai mempertahankan pola kerja yang sudah dikenal sehingga menimbulkan resistensi terhadap teknologi baru. Hasil penelitian di Kota Madiun memperlihatkan kondisi yang berbeda. Berdasarkan wawancara, tidak ditemukan indikasi resistensi yang dominan dari aparatur terhadap IKD; sebaliknya, pelaksana dan mitra pelayanan cenderung mendukung penggunaan teknologi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa hambatan disposisional dalam kasus Kota Madiun tidak terutama terletak pada penolakan aparatur, melainkan lebih banyak pada bagaimana dukungan aparatur tersebut dapat diterjemahkan menjadi penggunaan IKD yang nyata oleh masyarakat.

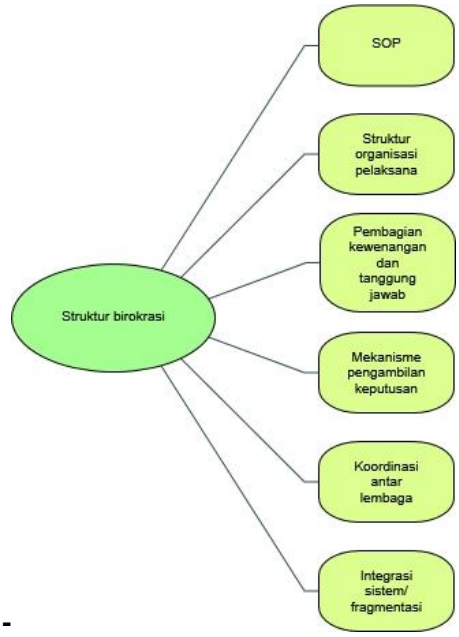
Hal tersebut penting karena sikap positif pelaksana belum secara otomatis menghasilkan penerimaan yang sama pada kelompok pengguna. Informan I4 menyatakan lebih nyaman menggunakan KTP elektronik fisik karena tidak terbiasa menggunakan aplikasi digital, sedangkan informan I5 juga memilih KTP fisik karena kurang memahami penggunaan aplikasi pada telepon pintar. Bahkan informan I6 yang telah menggunakan layanan cetak dokumen mandiri menilai bahwa proses pelayanan memang lebih cepat, tetapi penggunaan aplikasi IKD belum selalu dianggap lebih sederhana dibandingkan penggunaan KTP elektronik secara langsung.

Sejalan dengan Wargadinata dan Tendean (2024) yang menemukan bahwa penerimaan masyarakat terhadap pelayanan publik digital tidak semata-mata ditentukan oleh kemampuan organisasi pemerintah. Sebagian masyarakat tetap memilih pelayanan konvensional karena kenyamanan terhadap prosedur lama, persepsi mengenai kompleksitas aplikasi, tingkat literasi digital, pengalaman penggunaan teknologi, serta berbagai hambatan sosial dan ekonomi. Penelitian tersebut menegaskan perlunya membangun kesiapan digital masyarakat meskipun infrastruktur dan kapasitas pemerintah telah tersedia. Temuan ini sangat relevan dengan kondisi Kota Madiun, karena komitmen aparatur yang relatif kuat belum sepenuhnya diikuti oleh perubahan preferensi masyarakat dari dokumen fisik menuju identitas digital.

Perspektif disposisi dalam penelitian ini menghasilkan pemaknaan yang lebih luas. Dalam kerangka Edwards III, disposisi terutama menekankan sikap dan komitmen

pelaksana kebijakan**.** Namun, pada implementasi pelayanan publik digital, sikap positif pelaksana merupakan kondisi yang penting tetapi belum mencukupi. Efektivitas implementasi juga bergantung pada kemampuan aparatur untuk membangun penerimaan, kepercayaan, dan kesiapan pengguna terhadap perubahan bentuk pelayanan. Artinya, disposisi aparatur perlu diwujudkan dalam tindakan konkret berupa pendampingan, pelayanan adaptif, komunikasi persuasif, dan penyederhanaan pengalaman pengguna agar komitmen organisasi dapat diterjemahkan menjadi pemanfaatan IKD oleh masyarakat.

D. Struktur Birokrasi



Sumber: NVivo 15, diolah Oleh Peneliti (2026).

Struktur birokrasi merupakan dimensi yang menentukan bagaimana pembagian tugas, mekanisme koordinasi, serta prosedur operasional mendukung implementasi suatu kebijakan. Menurut Edwards III, implementasi kebijakan akan berlangsung lebih efektif apabila organisasi memiliki struktur yang jelas, pembagian kewenangan yang tegas, serta didukung oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menjadi pedoman bagi seluruh pelaksana.

Struktur birokrasi merupakan dimensi yang berkaitan dengan pembagian tugas, mekanisme koordinasi, prosedur kerja, dan hubungan antarunit dalam mendukung implementasi kebijakan. Dalam perspektif Edwards III (1980)**,** keberadaan prosedur yang jelas dan pembagian tanggung jawab yang terstruktur diperlukan untuk mengurangi fragmentasi serta menjaga konsistensi pelaksanaan kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Madiun telah didukung oleh pembagian tugas dan mekanisme koordinasi dalam organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. Informan I1 menjelaskan: “Struktur organisasi telah berjalan sesuai dengan pembagian tugas masing-masing bidang. Pelaksanaan IKD berada pada bidang pelayanan

pendaftaran penduduk dengan koordinasi lintas bidang." *(I1, wawancara, 14 Januari 2026)*. Keterangan tersebut menunjukkan bahwa implementasi IKD tidak dilaksanakan secara individual, tetapi ditempatkan dalam pembagian fungsi organisasi dan melibatkan koordinasi antarb idang. Informan yang sama juga menjelaskan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara hierarkis dengan mengacu pada kebijakan pemerintah pusat dan disesuaikan dengan kondisi daerah. Hal ini menunjukkan bahwa struktur implementasi IKD memiliki hubungan vertikal antara kebijakan pemerintah pusat dan pelaksanaan kebijakan pada tingkat daerah.

Dari sisi data sekunder, penyelenggaraan IKD memiliki landasan formal melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, blangko KTP elektronik, serta penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Regulasi tersebut menjadi salah satu dasar normatif dalam penyelenggaraan IKD secara nasional. Selain itu, dokumen Standar Pelayanan Disdukcapil Kota Madiun Tahun 2024 menunjukkan adanya mekanisme formal dalam pelayanan pemberian hak akses pemanfaatan data kependudukan, mulai dari permohonan lembaga pengguna, verifikasi oleh Dukcapil, persetujuan Direktorat Jenderal Dukcapil, pembuatan *user ID*, hingga lembaga pengguna memperoleh akses terhadap data kependudukan. Produk layanan tersebut juga secara eksplisit berupa perjanjian kerja sama pemanfaatan data kependudukan. Data tersebut memperlihatkan bahwa hubungan antarorganisasi dalam pemanfaatan data kependudukan telah didukung oleh mekanisme administratif dan prosedur formal.

Struktur implementasi IKD di Kota Madiun juga telah berkembang melampaui lingkungan internal Disdukcapil melalui keterlibatan instansi mitra. Hal tersebut terlihat dari hasil wawancara dengan informan I2 dari Bank BNI yang menjelaskan bahwa koordinasi dengan Disdukcapil dilakukan secara formal melalui kerja sama antarinstansi serta mengikuti kebijakan pemerintah terkait pemanfaatan data kependudukan. diperkuat oleh informan I3 dari Bank Jatim yang menyatakan bahwa kebijakan pemanfaatan IKD pada institusinya mengacu pada kebijakan pemerintah pusat dan regulasi yang berlaku sehingga implementasinya dilakukan secara bertahap.

Data sekunder tahun 2025 semakin menguatkan adanya koordinasi lintas organisasi. Pada 24 September 2025, Disdukcapil Kota Madiun melaksanakan Rapat Koordinasi Implementasi Hak Akses Data Kependudukan yang dihadiri oleh sejumlah instansi yang telah menjalin kerja sama pemanfaatan data. Rapat tersebut ditujukan untuk memastikan instansi yang memiliki hak akses dapat memanfaatkan data kependudukan secara optimal. menunjukkan bahwa koordinasi antarorganisasi bukan hanya tampak dari pernyataan informan, tetapi juga diwujudkan melalui forum koordinasi formal dalam penyelenggaraan pemanfaatan data kependudukan.

Meskipun demikian, keberadaan struktur dan kerja sama formal belum sepenuhnya menghasilkan integrasi IKD dalam seluruh pelayanan lintas instansi. Informan I2 dari Bank BNI mengungkapkan bahwa belum seluruh layanan perbankan terintegrasi dengan sistem IKD. Kondisi serupa disampaikan oleh informan I3 dari Bank Jatim bahwa sarana pendukung pada dasarnya telah tersedia, tetapi integrasi sistem masih berada dalam tahap pengembangan sehingga IKD belum dapat digunakan secara optimal pada seluruh

layanan. Penelitian ini menemukan adanya perbedaan antara struktur formal kerja sama dan integrasi operasional antarsistem**.** Keberadaan regulasi, pembagian tugas, serta kerja sama kelembagaan merupakan fondasi yang penting, tetapi belum secara otomatis menghasilkan pelayanan digital yang sepenuhnya terintegrasi.

Keterangan tersebut memiliki kesesuaian dengan penelitian Margariti et al. (2022) yang menempatkan *organizational interoperability* sebagai unsur penting dalam transformasi digital administrasi publik. Interoperabilitas tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis sistem untuk saling terhubung, tetapi juga dengan keselarasan struktur organisasi dan proses antarinstansi yang terlibat dalam pelayanan digital. Dalam konteks Kota Madiun, hal tersebut terlihat dari telah terbentuknya mekanisme koordinasi dan kerja sama antarlembaga, sementara tingkat integrasi pemanfaatan IKD secara operasional masih berbeda antara satu layanan dengan layanan lainnya.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan Wouters et al. (2023) yang menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik digital terintegrasi semakin bergantung pada jaringan kolaborasi antarorganisasi. Integrasi pelayanan membutuhkan strategi yang mencakup keterlibatan antarpihak, pembentukan motivasi bersama, dan tindakan bersama agar berbagai organisasi tidak bekerja secara terpisah. Perspektif tersebut memperluas pemaknaan struktur birokrasi dalam penelitian ini. Struktur birokrasi pada implementasi kebijakan digital tidak cukup dipahami sebagai pembagian tugas secara internal dalam satu organisasi, tetapi juga perlu mencakup mekanisme tata kelola kolaborasi antarorganisasi yang menggunakan sistem dan data yang sama.

Dalam konteks Indonesia, diperkuat oleh Zainudin (2025) yang menemukan bahwa pengembangan IKD perlu diarahkan pada integrasi dengan pelayanan publik dan penguatan kolaborasi lintas sektor. Penelitian tersebut juga mengidentifikasi sektor keuangan dan perbankan sebagai salah satu peluang strategis pemanfaatan verifikasi data digital, namun optimalisasi layanan berbasis IKD secara nasional belum sepenuhnya tercapai. Kondisi tersebut memiliki relevansi langsung dengan temuan di Kota Madiun, di mana Bank BNI dan Bank Jatim telah terlibat dalam pemanfaatan identitas dan data kependudukan, tetapi integrasi IKD pada seluruh jenis pelayanan perbankan masih berlangsung secara bertahap.

Hasil ini juga dapat dibandingkan dengan Karya et al. (2024) yang menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi proses pelayanan tidak hanya bergantung pada keberadaan inovasi teknologi, tetapi memerlukan dukungan seluruh aspek organisasi agar digitalisasi dan inovasi layanan dapat berlangsung secara berkelanjutan. Penelitian tersebut menemukan bahwa perubahan alur proses, sumber daya manusia, kepemimpinan digital, dan komitmen organisasi menjadi bagian penting dalam pengembangan pelayanan digital. Struktur birokrasi dalam pelayanan berbasis IKD perlu dilihat sebagai kombinasi antara aturan formal, pembagian kewenangan, prosedur, koordinasi, dan kemampuan organisasi untuk mengintegrasikan proses pelayanan secara lintas institusi**.**

Berdasarkan perspektif Edwards III (1980)**,** hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur struktur birokrasi dalam implementasi IKD di Kota Madiun relatif telah terbentuk melalui pembagian tugas, mekanisme pengambilan keputusan, prosedur formal, dan

koordinasi antarinstansi. Namun, hasil penelitian ini sekaligus menunjukkan bahwa karakter pelayanan publik digital membuat dimensi struktur birokrasi menjadi lebih kompleks. Fragmentasi tidak hanya muncul dari pembagian kewenangan antarunit, tetapi juga dapat terjadi akibat ketidakselarasan sistem, prosedur, dan tingkat kesiapan antarorganisasi. Oleh sebab itu, efektivitas struktur birokrasi pada implementasi IKD tidak cukup ditentukan oleh keberadaan SOP dan pembagian tugas internal, tetapi juga oleh interoperabilitas dan kesinambungan koordinasi di antara organisasi yang memanfaatkan identitas dan data kependudukan.

E. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Pemanfaatan IKD

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Madiun dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Faktor-faktor tersebut dapat diklasifikasikan menjadi faktor pendukung dan faktor penghambat yang memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan.

Faktor pendukung implementasi lebih banyak berasal dari aspek internal organisasi, yaitu kompetensi aparatur, ketersediaan sarana prasarana, komitmen pelaksana, serta koordinasi antarinstansi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kesiapan organisasi dalam melaksanakan kebijakan relatif telah terpenuhi. Sebaliknya, faktor penghambat lebih banyak berasal dari aspek eksternal, khususnya karakteristik masyarakat sebagai pengguna layanan. Rendahnya literasi digital, keterbatasan perangkat, serta persepsi masyarakat terhadap penggunaan identitas digital masih menjadi tantangan utama dalam optimalisasi implementasi IKD.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa dalam perspektif Edwards III (1980), kapasitas organisasi pelaksana yang tercermin melalui ketersediaan sumber daya, komunikasi, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi merupakan prasyarat penting bagi implementasi kebijakan. Namun, dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, kesiapan organisasi saja belum cukup untuk menjamin keberhasilan pemanfaatan suatu layanan. Gil-Garcia dan Flores-Zúñiga (2020) membedakan keberhasilan pemerintahan digital ke dalam dua sisi yang saling berkaitan, yaitu kemampuan organisasi pemerintah dalam mengimplementasikan layanan digital dan kemampuan masyarakat sebagai pengguna untuk mengadopsinya. Faktor yang menentukan keberhasilan implementasi pada organisasi pemerintah tidak selalu sama dengan faktor yang menentukan penerimaan dan penggunaan layanan oleh masyarakat. Temuan di Kota Madiun menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi IKD perlu dipahami tidak hanya dari kesiapan pemerintah sebagai penyedia layanan, tetapi juga dari kesiapan masyarakat untuk memahami, menerima, dan memanfaatkan identitas digital tersebut.

sejalan dengan Wargadinata dan Tendean (2024) yang menemukan bahwa kemampuan organisasi pemerintah dan tersedianya infrastruktur digital belum secara otomatis meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap pelayanan publik digital. Penerimaan masyarakat turut dipengaruhi oleh kenyamanan menggunakan pelayanan konvensional, persepsi terhadap kompleksitas aplikasi, tingkat literasi digital, pengalaman penggunaan teknologi, serta hambatan sosial dan ekonomi. Hasil ini relevan dengan kondisi Kota Madiun, di mana sebagian masyarakat, khususnya kelompok usia lanjut, masih memilih dokumen identitas fisik karena keterbatasan kemampuan

menggunakan aplikasi digital. juga sejalan dengan Ciesielska et al. (2022) yang menunjukkan bahwa eksklusi digital pada kelompok lanjut usia tidak hanya berkaitan dengan akses terhadap teknologi, tetapi juga dipengaruhi kemampuan menggunakan teknologi, faktor sosial-ekonomi, kekhawatiran terhadap teknologi, serta ketidaksesuaian antara sistem digital dan kebutuhan pengguna.

Dalam konteks pemanfaatan layanan setelah tersedia, Hyytinen et al. (2022) menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan publik tidak akan menghasilkan manfaat yang diharapkan apabila layanan yang telah disediakan tetap kurang dimanfaatkan oleh masyarakat. Melalui eksperimen berskala besar terhadap pengguna yang lambat mengadopsi layanan digital, penelitian tersebut menunjukkan bahwa intervensi informasi dan pendekatan yang disesuaikan dengan karakteristik pengguna dapat meningkatkan tingkat adopsi layanan publik digital. Temuan ini memperkuat hasil penelitian di Kota Madiun bahwa peningkatan aktivasi IKD perlu diikuti dengan strategi yang mendorong penggunaan aktual**,** seperti edukasi mengenai manfaat IKD, pendampingan kelompok dengan literasi digital rendah, serta perluasan ruang penggunaan IKD dalam pelayanan lintas instansi.

Zainudin (2025) menempatkan IKD sebagai bagian dari strategi transformasi digital nasional yang diarahkan untuk mendukung integrasi pelayanan publik. Namun, penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa adopsi IKD masih menjadi tantangan dalam proses transformasi digital. Sementara itu, penelitian Wargadinata dan Tendean (2024) memperlihatkan bahwa kesiapan digital masyarakat tetap perlu dibangun meskipun infrastruktur dan kapasitas aparatur telah tersedia. Hasil penelitian di Kota Madiun memperlihatkan perkembangan persoalan yang lebih spesifik, seperti pada daerah dengan capaian aktivasi IKD yang relatif tinggi. Tantangan implementasi tidak lagi semata-mata terletak pada mendorong masyarakat melakukan aktivasi, tetapi bergeser pada bagaimana aktivasi tersebut diterjemahkan menjadi penggunaan IKD secara nyata dan berkelanjutan dalam pelayanan publik**.**

Berdasarkan sintesis tersebut, penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan antara keberhasilan administratif dan keberhasilan substantif dalam implementasi IKD. Keberhasilan administratif dapat tercermin melalui capaian aktivasi, kesiapan aparatur, tersedianya fasilitas, dan mekanisme pelayanan, sedangkan keberhasilan substantif ditunjukkan oleh sejauh mana IKD benar-benar digunakan oleh masyarakat dalam berbagai layanan. Oleh karena itu, tingkat aktivasi tidak seharusnya menjadi satu-satunya ukuran keberhasilan implementasi. Pada tahap pascaaktivasi, perhatian kebijakan perlu bergeser pada intensitas penggunaan, kemudahan akses, literasi digital masyarakat, pengalaman pengguna, dan perluasan integrasi IKD dalam pelayanan lintas sektor.

F. Upaya Optimalisasi Pemanfaatan IKD dalam Pelayanan Publik

Untuk meningkatkan pemanfaatan IKD dalam pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun telah melakukan berbagai upaya yang bersifat preventif maupun adaptif. Upaya tersebut tidak hanya ditujukan untuk

meningkatkan jumlah pengguna IKD, tetapi juga mendorong masyarakat agar memanfaatkan identitas digital dalam berbagai pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi pemanfaatan IKD di Kota Madiun dilakukan melalui penguatan sosialisasi dan pendampingan langsung kepada masyarakat. Informan I1 menjelaskan bahwa "upaya yang dilakukan adalah dengan meningkatkan intensitas sosialisasi serta memberikan pendampingan langsung kepada masyarakat saat proses aktivasi IKD" disertai pendekatan persuasif agar masyarakat lebih terbuka terhadap pelayanan digital. Kebutuhan terhadap pendampingan juga terlihat dari informan masyarakat. I4 menyatakan bersedia menggunakan IKD apabila mendapatkan bantuan, sedangkan I5 masih membutuhkan bantuan keluarga ketika berhadapan dengan teknologi digital. Data sekunder berupa hasil evaluasi inovasi Dukcapil Kota Madiun tahun 2025 turut menunjukkan bahwa strategi pelaksanaan IKD dilakukan melalui sosialisasi langsung kepada kelurahan, RT/RW, dan masyarakat dengan dukungan media sosial, website, radio, televisi lokal, serta kegiatan pelayanan di masyarakat. Evaluasi tersebut juga menggunakan data aktivasi per kelurahan sebagai dasar pemetaan dan penentuan sasaran pelayanan berikutnya.

Optimalisasi IKD juga dilakukan melalui kolaborasi dengan instansi pengguna layanan. Informan I2 dari Bank BNI menyatakan bahwa IKD telah didukung dalam proses verifikasi data nasabah dan disosialisasikan sebagai alternatif identitas dalam pelayanan perbankan, meskipun belum seluruh layanan terintegrasi dengan sistem IKD. Kondisi serupa ditemukan pada Bank Jatim, di mana sosialisasi kepada nasabah telah dilakukan, tetapi integrasi sistem masih berada dalam tahap pengembangan. Data sekunder tahun 2025 juga menunjukkan bahwa pelaksanaan IKD telah melibatkan OPD, instansi vertikal, BUMN/BUMD, perguruan tinggi, perbankan, perusahaan, dan kelurahan serta diarahkan pada penguatan sinergi dengan *stakeholder* pelayanan publik. Upaya optimalisasi IKD di Kota Madiun diarahkan pada dua aspek utama, yaitu peningkatan kapasitas masyarakat melalui sosialisasi dan pendampingan serta perluasan integrasi IKD melalui kerja sama lintas instansi**.** Namun, integrasi yang masih berlangsung secara bertahap menunjukkan bahwa optimalisasi perlu diarahkan tidak hanya pada peningkatan aktivasi, tetapi juga pada perluasan penggunaan IKD secara nyata dalam berbagai pelayanan publik.

Dari perspektif implementasi kebijakan, upaya Disdukcapil Kota Madiun menunjukkan bahwa keberhasilan IKD tidak hanya bergantung pada kesiapan organisasi, tetapi juga pada penerimaan dan penggunaan oleh masyarakat. Gil-Garcia dan Flores-Zúñiga (2020) menjelaskan bahwa keberhasilan pemerintahan digital ditentukan oleh kemampuan pemerintah dalam mengimplementasikan layanan sekaligus kemampuan masyarakat dalam mengadopsinya. Temuan ini sejalan dengan Wargadinata dan Tendean (2024) yang menunjukkan bahwa penerimaan layanan digital dipengaruhi oleh literasi digital, pengalaman pengguna, dan kenyamanan terhadap layanan konvensional.

Keberhasilan implementasi IKD tidak cukup diukur dari jumlah aktivasi, tetapi juga dari tingkat penggunaan aktual dan integrasinya dalam berbagai pelayanan publik. Hal ini diperkuat oleh Zainudin (2025) yang menekankan pentingnya integrasi IKD, kolaborasi lintas sektor, dan peningkatan literasi digital masyarakat. Oleh karena itu,

tantangan implementasi IKD di Kota Madiun mulai bergeser dari peningkatan aktivasi menuju optimalisasi pemanfaatan pascaaktivasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pelayanan publik di Kota Madiun berdasarkan teori Edwards III secara umum telah didukung oleh dimensi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Komunikasi dilaksanakan melalui sosialisasi dan koordinasi lintas instansi, sumber daya aparatur dan fasilitas relatif memadai, pelaksana menunjukkan sikap positif terhadap digitalisasi pelayanan, serta struktur birokrasi telah didukung oleh pembagian tugas dan mekanisme koordinasi yang jelas. Namun, implementasi belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat keterbatasan literasi digital masyarakat, kendala jaringan dan sistem, kecenderungan penggunaan KTP elektronik fisik, serta belum meratanya integrasi IKD pada pelayanan lintas instansi. Temuan ini menunjukkan bahwa tantangan implementasi IKD di Kota Madiun mulai bergeser dari peningkatan aktivasi menuju optimalisasi pemanfaatan pascaaktivasi. Oleh karena itu, Disdukcapil Kota Madiun perlu memperkuat sosialisasi yang berorientasi pada pemanfaatan, meningkatkan pendampingan dan literasi digital masyarakat, memperkuat keandalan sistem, serta memperluas integrasi IKD dengan berbagai penyelenggara pelayanan publik. Rekomendasi tersebut sejalan dengan Gil-Garcia dan Flores-Zúñiga (2020) yang menegaskan bahwa keberhasilan pemerintahan digital ditentukan oleh keberhasilan implementasi pada sisi pemerintah sekaligus adopsi oleh masyarakat, serta Wargadinata dan Tendean (2024) yang menunjukkan pentingnya penerimaan masyarakat dalam keberhasilan pelayanan publik digital. Secara teoretis, penelitian ini memperluas penerapan teori Edwards III dalam konteks pelayanan digital dengan menunjukkan bahwa kesiapan organisasi perlu diikuti oleh kesiapan dan adopsi pengguna. Secara praktis, keberhasilan IKD tidak cukup diukur dari jumlah aktivasi, tetapi juga perlu mempertimbangkan tingkat penggunaan aktual, kemudahan akses, dan luasnya integrasi layanan. Hal ini sejalan dengan Zainudin (2025) yang menempatkan integrasi pelayanan publik sebagai bagian penting dalam pengembangan IKD di Indonesia. Dengan demikian, penguatan implementasi IKD di Kota Madiun perlu diarahkan pada transformasi dari aktivasi menuju pemanfaatan nyata dan berkelanjutan dalam pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi, R., Erfina, Asad, M. A., Sapri, & Dema, H. (2025). Komunikasi dalam implementasi kebijakan publik: Studi kasus sosialisasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Administrasi Publik, 21*(2), 243–273. DOI: 10.52316/jap.v21i2.530.

Ahn, M. J., & Chen, Y.-C. (2022). Digital transformation toward AI-augmented public administration: The perception of government employees and the willingness to use AI in government. *Government Information Quarterly, 39*(2), 101664. DOI: 10.1016/j.giq.2021.101664.

Alexander, Rhama, B., & Sahay, M. F. A. (2025). Implementasi kebijakan pemerintah dalam digitalisasi dokumen kependudukan: Studi layanan Identitas Kependudukan Digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya. *Jurnal Administrasi Publik, 11*(1), 1–11. DOI: 10.37304/jap.v11i1.19050.

Alhasni, R. A., Onibala, N., & Assa, N. (2025). Implementasi Identitas Kependudukan Digital melalui digitalisasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi, Kebijakan, dan Kepemimpinan Pendidikan, 6*(1), 8–15. DOI: 10.26858/jak2p.v6i1.73996.

Batara, E., Nurmandi, A., Warsito, T., & Pribadi, U. (2017). Are government employees adopting local e-government transformation? The need for having the right attitude, facilitating conditions and performance expectations. *Transforming Government: People, Process and Policy, 11*(4), 612–638. DOI: 10.1108/TG-09-2017-0056.

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. DOI: 10.55542/saraqopat.v6i1.833.

Ciesielska, M., Rizun, N., & Chabik, J. (2022). Assessment of e-government inclusion policies toward seniors: A framework and case study. *Telecommunications Policy, 46*(7), 102316. DOI: 10.1016/j.telpol.2022.102316.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (2022). *Petunjuk teknis pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital*. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.

Edwards III, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Congressional Quarterly Press.

Gil-Garcia, J. R., & Flores-Zúñiga, M. Á. (2020). Towards a comprehensive understanding of digital government success: Integrating implementation and adoption factors. *Government Information Quarterly, 37*(4), 101518. DOI: 10.1016/j.giq.2020.101518.

Hartiyanti, Z. F. A., & Kartika, R. S. (2025). The influence of digital literacy and diffusion of innovation on the adoption of digital services at the Rembang Regency Public Service Mall. *Jurnal Administrasi Negara, 31*(2), 184–205. DOI: 10.33509/jan.v31i2.3492.

Hasanah, R., & Handayani, R. (2025). Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Tangerang: Analisis implementasi kebijakan model George C. Edwards III. *PUBLICNESS: Journal of Public Administration Studies, 4*(4), 1–8. DOI: 10.24036/publicness.v4i4.315.

Hyytinen, A., Tuimala, J., & Hammar, M. (2022). Enhancing the adoption of digital public services: Evidence from a large-scale field experiment. *Government Information Quarterly, 39*(3), 101687. DOI: 10.1016/j.giq.2022.101687.

Isabella, Alfitri, Saptawan, A., Nengyanti, & Baharuddin, T. (2024). Empowering digital citizenship in Indonesia: Navigating urgent digital literacy challenges for

effective digital governance. *Journal of Governance and Public Policy, 11*(2), 142–155. DOI: 10.18196/jgpp.v11i2.19258.

Karya, M. A., Haryono, B. S., & Sujarwoto. (2024). Digitalization and innovation of the service process: The efforts to improve the quality of higher education services in Kalimantan Island. *Jurnal Bina Praja, 16*(1), 69–81. DOI: 10.21787/jbp.16.2024.69-81.

Lee, J. B., & Porumbescu, G. A. (2019). Engendering inclusive e-government use through citizen IT training programs. *Government Information Quarterly, 36*(1), 69–76. DOI: 10.1016/j.giq.2018.11.007.

Lindgren, I., Madsen, C. Ø., Hofmann, S., & Melin, U. (2019). Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. *Government Information Quarterly, 36*(3), 427–436. DOI: 10.1016/j.giq.2019.03.002.

Margariti, V., Stamati, T., Anagnostopoulos, D., Nikolaidou, M., & Papastilianou, A. (2022). A holistic model for assessing organizational interoperability in public administration. *Government Information Quarterly, 39*(3), 101712. DOI: 10.1016/j.giq.2022.101712.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Oktaviana, P. V. P., Warsono, H., & Astuti, R. S. (2024). Proses difusi inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Boyolali. *Journal of Management and Public Policy, 13*(2), 1–19. DOI: 10.14710/jppmr.v13i2.43532.

Oschinsky, F. M., Stelter, A., & Niehaves, B. (2021). Cognitive biases in the digital age—How resolving the status quo bias enables public-sector employees to overcome restraint. *Government Information Quarterly, 38*(4), 101611. DOI: 10.1016/j.giq.2021.101611.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. (2022).

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional. (2023).

Ramadani, A., Azzahra, N. S., & Abdal. (2026). Analisis implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik, 3*(3), 1493–1505. DOI: 10.61722/jmia.v3i3.10842.

Rintaka, M. I. N. I., Taufik, Musawir, L. O. A., Sarinah, & Rasmin. (2026). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan Identitas Kependudukan Digital dalam pelayanan publik. *Trajectories of Public Administration, 3*(1), 1–11. DOI: 10.52423/tpa.v3i1.89.

Sasongko, R. W. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie, 5*(1), 69–86. DOI: 10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3148.

Sucahyo, I., Samsih, B., & Devi, N. U. K. (2025). Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo. *Innovative: Journal of Social Science Research, 5*(3), 7800–7808. DOI: 10.31004/innovative.v5i3.20053.

Trisna, E., & Meirinawati, M. (2024). Penyelenggaraan pelayanan go digital pada Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam perspektif dynamic governance di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. *Public Service and Governance Journal, 5*(2), 233–247. DOI: 10.56444/psgj.v5i2.1806.

Wahyuningsih, N., & Hendry, H. (2023). Perbandingan metode klasifikasi dalam analisis sentimen masyarakat terhadap Identitas Kependudukan Digital (IKD). *JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika), 8*(4), 1218–1227. DOI: 10.29100/jipi.v8i4.4155.

Wargadinata, E. L., & Tendean, N. R. P. (2024). Amidst the euphoria of digitalization public services in municipal government: Raising public acceptance. *Jurnal Bina Praja, 16*(2), 335–346. DOI: 10.21787/jbp.16.2024.335-346.

Widiyarta, A., & Humaidah, I. (2023). Implementasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam mendorong digitalisasi di Kelurahan Jepara Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 9*(18), 43–51. DOI: 10.5281/zenodo.8310255.

Wouters, S., Janssen, M., Lember, V., & Crompvoets, J. (2023). Strategies to advance the dream of integrated digital public service delivery in inter-organizational collaboration networks. *Government Information Quarterly, 40*(1), 101779. DOI: 10.1016/j.giq.2022.101779.

Zainudin. (2025). Digital ID policy in support of digital transformation in Indonesia. *Jurnal Bina Praja, 17*(1), 1–18. DOI: 10.21787/jbp.17.2025.1-18.