

**IMPLEMENTASI PROGRAM IDENTITAS KEPENDUDUKAN
DIGITAL DI KOTA BENGKULU**



SKRIPSI

Oleh : Lala Intika Sari

NPM 2163201041

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025**

IMPLEMENTASI PROGRAM IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KOTA BENGKULU



SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Administrasi Publik (S1) dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Oleh : Lala Intika Sari

NPM 2163201041

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025.**

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillahirobii alamiin, segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkatnya kepada penulis, sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang telah penulis lalui untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Rasa syukur dan bahagia yang kurasakan ini akan aku persembahkan kepada orang-orang yang penulis sayangi dan berarti dalam hidup penulis:

1. Terimakasih untuk orang paling istimewa di hidup penulis yaitu kedua orang tua saya Ayahanda Abdul Kadir dan Ibunda Teten Herni, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup saya, dua orang yang selalu mengusakan apapun untuk anak perempuan pertama nya ini sehingga mampu menempuh Pendidikan setinggi-tingginya. Kepada Ayah saya terimakasih untuk segala tetes keringat yang bercucuran serta kerja keras yang kau lakukan demi anak – anakmu agar bisa mendapat kan gelar sarjana, dan untuk Ibu saya terimakasih untuk segala motivasi dukungan doa dan nesehat yang telah di berikan sehingga penulis bisa menjalankan Pendidikan ini, terimakasih sudah menjadi sumber kekuatan dan inspirasi serta pelita yang tak pernah padam di setiap Langkah yang saya tempuh, terakhir terimakasih untuk segala hal yang kalian berikan pada penulis yang tak terhitung jumlahnya.
2. Terimakasih untuk saudara saya satu satu nya adik perempuan saya Vina Destika, terimakasih karna telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan karya tulis ini baik dari tenaga maupun materi selalu menghibur penulis , terimakasih atas segala dukungan serta bantuan nya selama ini.
3. Terimah kasih untuk Dosen Pembimbing Bapak Rekho Adriadi S.IP terimakasih selama ini telah banyak membantu penulis serta bimbingan nya dalam penyusunan skripsi ini sehingga bisa selesaikan tepat waktu, terimakasih untuk tenaga, arahan, nasehat serta air mata dalam proses penyusunan skripsi ini terimakasih banyak atas bantuan nya sehingga penulis bisa mendapatkan gelar sarjana.

4. Terimakasih untuk kedua sahabat yang sudah penulis anggap sebagai saudara sendiri Dwi Puji Lestari dan Siska Apriyani, terimakasih atas segala dukungan yang di berikan kepada penulis sedari penulis SMA sampai dengan sekarang, terimakasih sudah menjadi sahabat yang baik tidak pernah meninggalkan dan selalu jadi garda terdepan.
5. Terimakasih untuk kedua sahabat saya yang dari awal masuk perkuliahan sampai dengan sekarang senantiasa ada untuk penulis Wisnu Wijaya dan Fathia Rizki Amrina, yang sudah penulis anggap sebagai saudara sendiri terimakasih karena telah membantu banyak penulis di dalam perkuliahan, yang senantiasa ingin di repotkan yang selalu memberikan arahan dan masukan agar penulis bisa menjadi lebih baik lagi, terimakasih untuk segala tenaga pikiran serta materi yang selama ini di berikan kepada penulis, terimakasih karena tidak pernah membiarkan penulis menyelesaikan skripsi ini sendirian semoga setelah mendapatkan gelar sarjana ini kita bisa mewujudkan keinginan masing – masing.
6. Terimakasih untuk teman seperjuangan Administrasi Publik Angkatan 21 karena telah berjuang sampai sejauh ini dan tidak pernah menyerah.
7. Terimakasih untuk seseorang yang tak kalah penting kehadirannya Novan Ariyansyah, seseorang yang selalu ada dan menemani penulis dari SMA sampai dengan sekarang yang tidak pernah meninggalkan dalam keadaan apapun, terimakasih karena telah menjadi bagian dalam perjalanan hidup saya, berkontribusi banyak dalam penyusunan karya tulis ini, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada saya. Terimakasih selalu mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah serta tangis selama ini yang selalu memberi semangat pantang menyerah, semoga Allah senantiasa memberikan keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
8. Dan yang terakhir, kepada diri saya sendiri. Lala Intika Sari. Terimakasih karena sudah bertahan sampai sejauh ini, terimakasih karena tetap memilih berusaha serta merayakan diri sendiri sampai di titik ini, walaupun sering putus asa dan menyerah atas apa yang di usahakan dan belum berhasil, namun terimakasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak

berhenti mencoba. Terimakasih karena tidak menyerah walaupun sesulit apapun keadaannya dalam proses penyusunan skripsi ini dan telah menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin,terimakasih karna sudah menjadi anak perempuan pertama yang pantang menyerah, ini merupakan pencapaian yang patut di rayakan untuk diri sendiri. Berbahagialah selalu dimana pun berada, Lala. Apapun kekurangan dan kelebihan mu mari merayakan diri sendiri.

MOTTO

“Selalu ada harga dalam setiap proses. Nikmati saja Lelah-lelah itu. Lebarakan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan diri mu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan (Boy Chandra)”

“Terus la berproses jangan menyerah, jangan pernah bandingkan proses mu dengan orang lain, cepat atau pun lambat prosesnya kamu akan berhasil di waktu yang tepat (Lala Intika Sari)”

“Walaupun tak secepat orang lain, kita tetap menjadi manusia hebat yang sedang berjuang. Ingat, target kita bukan menjadi lebih cepat dari orang lain tetapi sampai tujuannya.”

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lala Intika Sari

Npm : 2163201041

Prodi : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa kerja ilmiah yang berjudul “Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital Di Kota Bengkulu” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah disebutkan sumbernya, belum diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun dan bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Bengkulu, 17 Juni 2025

Yang Menyatakan



Lala Intika Sari

Npm. 2163201041

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

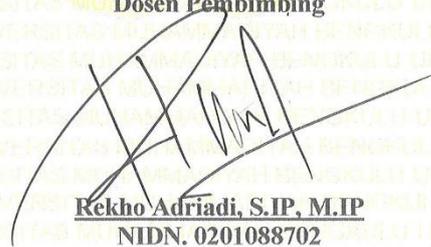
SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PROGRAM IDENTITAS KEPENDUDUKAN
DIGITAL DI KOTA BENGKULU**

Oleh: Lala Intika Sari

NPM 2163201041

Dosen Pembimbing


Rekho Adriadi, S.IP, M.IP
NIDN. 0201088702

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul “Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital Di Kota Bengkulu” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, pada:

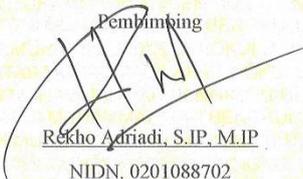
Hari/Tanggal : 17 Juni 2025

Jam : 09 - Selsai

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

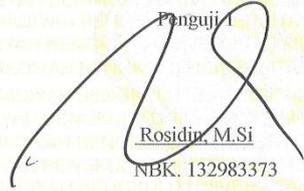
Tim Penguji

Pembimbing


Rekho Adriadi, S.IP, M.IP

NIDN. 0201088702

Penguji 1


Rosidin, M.Si

NBK. 132983373

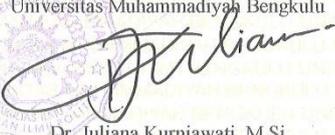
Penguji 2


Dr. Titi Darmi, M.Si

NIDN. 0219017102

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Bengkulu


Dr. Juliana Kurniawati, M.Si

NBK : 1291089343

Dr. Juliana Kurniawati, M.Si

NBK : 1291089343

RINGKASAN

Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital Di Kota Bengkulu. Lala Intika Sari, 2163201041; 2025, 139 halaman; Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Pelayanan publik adalah aktivitas penyelenggara layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap instansi tertentu. Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan berkualitas guna menciptakan birokrasi dan administrasi yang baik. Kemajuan teknologi dan informasi membawa perubahan dalam aspek administrasi dan regulasi. Teknologi mendorong hadirnya sistem pelayanan berbasis aplikasi atau *web*, meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan.

Di era modern, masyarakat menghadapi tantangan akibat pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Persaingan globalisasi menuntut pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan dengan lebih efisien. Kondisi ini tidak hanya memengaruhi masyarakat, tetapi juga menjadi tantangan bagi pemerintah. Pemerintah dituntut meningkatkan pelayanan publik agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat di tengah kompetisi global yang ketat.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan keadaan di sekitar objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada saat ini. Siswanto dalam Jehuman, menjelaskan bahwa penelitian merupakan serangkaian langkah atau metode yang diterapkan secara cermat dan mendalam untuk menyelesaikan masalah dengan mengandalkan bukti-bukti yang telah diperoleh dan dapat diverifikasi sebagai bukti yang valid dan terpercaya.

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bengkulu menunjukkan capaian yang cukup baik, meskipun masih terdapat tantangan dalam pelaksanaannya.

Mengacu pada teori implementasi George C. Edward III diketahui bahwa, pada aspek komunikasi, pelaksanaan sosialisasi program IKD belum optimal. Meskipun sosialisasi telah dilakukan, jangkauannya masih terbatas dan belum menyentuh seluruh lapisan masyarakat, khususnya kelompok yang kurang aktif secara digital. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan sosialisasi yang lebih menyeluruh dan merata. Dari sisi sumber daya, pelaksanaan program tergolong memadai. Tersedianya dua operator IKD yang aktif melayani masyarakat serta dukungan sarana seperti laptop, komputer, dan handphone telah menunjang kelancaran proses pendaftaran IKD. Pada aspek disposisi, pelaksana menunjukkan sikap positif berupa komitmen dan tanggung jawab tinggi dalam menjalankan tugas, termasuk dalam memberikan pelayanan pendaftaran IKD secara konsisten setiap hari kerja. Sementara itu, struktur birokrasi dalam pelaksanaan program telah berjalan sesuai prosedur yang berlaku, mencerminkan adanya keteraturan dan kepatuhan administrasi di lingkungan pelaksana. Dengan demikian, meskipun implementasi program IKD telah berjalan dengan cukup baik dari aspek sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, namun aspek komunikasi masih perlu ditingkatkan agar program ini dapat diakses secara lebih luas dan merata oleh seluruh masyarakat.

ABSTRAK

Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital Di Kota Bengkulu

Oleh

Lala Intika Sari

Dosen Pembimbing : Rekho Adriadi, S.IP, M.IP

Masyarakat menghadapi tantangan akibat pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Persaingan globalisasi menuntut pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan dengan lebih efisien. Kondisi ini tidak hanya memengaruhi masyarakat, tetapi juga menjadi tantangan bagi pemerintah. Pemerintah dituntut meningkatkan pelayanan publik agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat di tengah kompetisi global yang ketat. Pelayanan publik adalah aktivitas penyelenggara layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap instansi tertentu. Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan berkualitas guna menciptakan birokrasi dan administrasi yang baik. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi program Identitas Kependudukan Digital di Kota Bengkulu. Berdasarkan hasil penelitian terkait implementasi program Identitas Kependudukan Digital di Kota Bengkulu. Jika merujuk pada indikator Strukur Birokrasi menunjukkan bahwa pelaksanaannya telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini dikarenakan pada pelaksanaan pelayanan pendaftaran Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu sudah diterapkan oleh para pegawai sesuai dengan prosedur yang berlaku. Berdasarkan hasil penelitian, implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bengkulu menunjukkan capaian yang cukup baik, meskipun masih terdapat tantangan dalam pelaksanaannya. Mengacu pada aspek komunikasi, pelaksanaan sosialisasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) belum optimal. Meskipun sosialisasi telah dilakukan, jangkauannya masih terbatas dan belum menyentuh seluruh lapisan masyarakat, khususnya kelompok yang kurang aktif secara digital. Oleh karena itu, perlu adanya peningkatan sosialisasi yang lebih menyeluruh dan merata. Dari sisi sumber daya, pelaksanaan program tergolong memadai. Pada aspek disposisi, pelaksana menunjukkan sikap positif berupa komitmen dan tanggung jawab tinggi dalam menjalankan tugas, termasuk dalam memberikan pelayanan pendaftaran Identitas Kependudukan Digital (IKD) secara konsisten setiap hari kerja. Dengan demikian, meskipun implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) telah terlaksana dengan cukup baik dari bidang sumber daya, instruksi, dan struktur birokrasi, meskipun aspek komunikasi masih perlu ditingkatkan agar program ini dapat diakses secara lebih luas dan merata oleh seluruh khalayak.

Kata kunci : Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital

ABSTRACT
Implementation of Digital Population Identity Program in Bengkulu City

By

Lala Intika Sari

Supervisor: Rekho Adriadi, S.IP, M.IP

Society faces challenges due to the rapid development of science and technology. Global competition demands the use of information and communication technology to meet needs more efficiently. This condition not only affects society, but also becomes a challenge for the government. The government is required to improve public services in order to be able to meet the needs of society in the midst of tight global competition. Public service is the activity of service providers to meet the needs of society for certain agencies. The main function of the government is to provide quality services in order to create a good bureaucracy and administration. The purpose of this study is to determine the implementation of the Digital Population Identity program in Bengkulu City. Based on the results of research related to the implementation of the Digital Population Identity program in Bengkulu City. Referring to the Bureaucratic Structure indicator, it shows that the implementation has gone quite well. This is because the implementation of the Digital Population Identity (IKD) registration service at the Population and Civil Registration Service of Bengkulu City has been implemented by employees in accordance with applicable procedures. Based on the results of the study, the implementation of the Digital Population Identity (IKD) program in Bengkulu City shows quite good achievements, although there are still challenges in its implementation. Referring to the communication aspect, the implementation of the socialization of the Digital Population Identity (IKD) program has not been optimal. Although socialization has been carried out, its reach is still limited and has not touched all levels of society, especially groups that are less digitally active. Therefore, it is necessary to increase more comprehensive and even socialization. In terms of resources, the implementation of the program is considered adequate. In terms of disposition, the implementers show a positive attitude in the form of high commitment and responsibility in carrying out their duties, including in providing Digital Population Identity (IKD) registration services consistently every working day. Thus, although the implementation of the Digital Population Identity (IKD) program has been carried out quite well in terms of resources, instructions, and bureaucratic structure, the communication aspect still needs to be improved so that this program can be accessed more widely and evenly by the entire audience..

Keywords: Implementation of Digital Population Identity Program

PRAKATA

Puji dan syukur atas ke hadirat Allah SWT dengan segala rahmat, berkah, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital Di Kota Bengkulu”. Skripsi ini disusun untuk dapat memenuhi dari salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada program studi, Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Pada proses penulisan dan penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ayahanda Dr. Susiyanto, M.Si selaku rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu yang telah mengusahakan kemajuan Universitas dengan program program terbaiknya.
2. Ibu Dr. Juliana Kurniawati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
3. Bapak Rekho Adriadi, S.IP, M. IP selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak kontribusi dan telah meluangkan waktunya untuk penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
4. Ibu Novliza Eka Patrisia, S.IP, M.Si selaku ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu yang telah banyak memberikan bantuan untuk kelancaran proses pembuatan skripsi ini.
5. Tim penguji yang telah memberikan banyak kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini baik saat sidang skripsi maupun saat revisi skripsi ini.

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari sempurna namun penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi khalayak pembaca.

Bengkulu 17 juni 2025

Lala Intika Sari
NPM. 2163201041

Lala Intika Sari
NPM. 2163201041

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN.....	vii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	viii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	ix
RINGKASAN.....	x
ABSTRAKSI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
PRAKATA.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR ISI TABEL.....	xviii
DAFTAR ISI GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat penelitian.....	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Konsep Implementasi Program.....	13
2.2.1 Pengertian Implementasi.....	13
2.2.2 Implementasi Program.....	16
2.2.3 Indikator Implementasi Program.....	17
2.3 Identitas Kependudukan Digital (IKD).....	22
2.4 Kerangka Pikir.....	26
BAB III : METODE PENELITIAN	28
3.1 Waktu dan Lokasi Penelitian	28

3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	28
3.3 Fokus Penelitian	29
3.4 Sumber Data.....	31
3.5 Penentuan Informan Penelitan	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data	32
3.7 Keabsahan Data.....	34
3.7 Analisis Data.....	36
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	39
4.1.1 Gambaaran Umum Disdukcapil Kota Bengkulu...	39
4.1.1.1 Sejarah Lokasi.....	39
4.1.1.2 Visi dan Misi.....	41
4.1.1.3 Struktur Organisasi.....	42
4.1.1.4 Kedudukan, Tugas dan Fungsi.....	44
4.2 Karakteristik Informan.....	57
4.3 Hasil Penelitian.....	59
4.3.1 Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital.....	59
4.3.1.1 Komunikasi.....	59
4.3.1.2 Sumber Daya.....	63
4.3.1.3 Disposisi.....	69
4.3.1.4 Struktur Birokrasi.....	72
4.4 Pembahasan dan Analisis Teori.....	75
4.4.1 Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital.....	75
4.4.1.1 Komunikasi.....	75
4.4.1.2 Sumber Daya.....	77
4.4.1.3 Disposisi.....	79
4.4.1.4 Struktur Birokraasi.....	81
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	84
5.1 Kesimpulan.....	84

5.2 Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Fokus Penelitian.....	21
Tabel 3.2 Informan Penelitian.....	22
Tabel 4.1 Karakteristik Informan.....	58
Tabel 4.2 Operator Identitas Kependudukan (IKD).....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	43
Gambar 4.2 Sosialisasi atau pengenalan program IKD secara langsung.....	62
Gambar 4.3 Sosialisasi Program IKD Melalui Sosial Media.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

PANDUAN WAWANCARA.....	91
TRASKIP WAWANCARA.....	96
DIAGRAM PENDAFTARAN IKD.....	113
SURAT IZIN PENELITIAN.....	114
SURAT REKOMENDASI KESEBANGPOL.....	115
SURAT BALASAN.....	116
DOKUMENTASI.....	117

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di zaman modern, khalayak menghadapi tantangan akibat pesatnya progres ilmu pengetahuan dan teknologi. Persaingan internasionalisasi menuntut pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan dengan lebih efisien. Kondisi ini tidak hanya memengaruhi masyarakat, tetapi juga menjadi tantangan bagi pemerintah. Pemerintah dituntut meningkatkan pelayanan publik agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat di tengah kompetisi global yang ketat (Rahmawati dkk, 2024).

Pemerintah mempunyai tugas esensial dalam menyediakan service publik yang berkualitas bagi seluruh warganya. Perihal itu diorganisir dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 terkait Pelayanan Publik. Pada UU tersebut, pelayanan publik diartikan sebagai upaya yang dikerjakan oleh instansi atau birokrat guna menyerahkan sokongan pada khalayak demi memenuhi target tertentu pas dengan keperluan mereka.

Pelayanan publik adalah aktivitas penyelenggara layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap instansi tertentu. Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan berkualitas guna menciptakan birokrasi dan administrasi yang baik. Kemajuan teknologi dan informasi membawa perubahan dalam aspek administrasi dan regulasi. Teknologi

mendorong hadirnya sistem pelayanan berbasis aplikasi atau *web*, meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan (Harnanda, 2020).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik terbagi menjadi tiga kategori yakni service barang, pelayanan jasa, dan pelayanan administratif. Salah satu bentuk pelaksanaan pelayanan publik adalah penyediaan layanan administrasi kependudukan di instansi pemerintah.

Menurut Listura (2024) Pelayanan administrasi kependudukan menjadi aspek penting dalam pelayanan publik karena cakupannya luas. Transformasi menuju *e-government* menghadirkan layanan berbasis aplikasi yang mudah diakses melalui ponsel dan *notebook*. Teknologi ini mempermudah akses dan mendorong masyarakat mengikuti perkembangan teknologi. Secara bertahap, pengguna menyesuaikan diri dan memanfaatkan aplikasi untuk keperluan administrasi secara efisien.

Berlandas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 terkait manajemen demografi, didefinisikan sebagai satuan aktivitas yang meliputi penataan dan publikasi dokumen serta data kependudukan. Tindakan ini dilakukan lewat agenda pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, manajemen informasi administrasi kependudukan, dan pendayagunaan perolehannya untuk service umum serta pengembangan bagian lainnya.

Administrasi kependudukan memiliki peran vital, sebab saat seseorang lahir sampai meninggal dunia, mereka terlibat dalam berbagai perkara administratif, dimulai pada akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda

Penduduk (KTP), hingga akta kematian (Sukmana, 2024). Di samping daripada itu, administrasi kependudukan mendatangkan data penting yang bermanfaat untuk layanan umum dan kemajuan di berbagai bidang lainnya.

Menilik sejumlah implementasi layanan administrasi kependudukan yang kerap jadi protes bagi khalayak bahkan tidak jarang dijumpai hambatan dalam menjalankan service umum administrasi kependudukan. Satu diantara kendala yang dijumpai ialah muncul deficit blanko KTP elektronik. Sementara itu, juga kerap muncul insiden pembajakan KTP elektronik di lingkungan asosiasi, (Zakiya dkk, 2024).

Menurut Febrianti (2024) modernisasi pelayanan masyarakat dilakukan melalui aplikasi dan teknologi informasi. Langkah ini meningkatkan hubungan, komunikasi, dan kolaborasi pengguna secara efektif. Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri menawarkan solusi inovatif untuk memperbaiki layanan kependudukan dengan meluncurkan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) atau Digital ID, guna menciptakan layanan yang lebih mudah, efektif, dan fleksibel.

Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah pembaharuan Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri yang menyediakan informasi demografi dalam format digital (Bella dkk, 2024). Melalui aplikasi *smartphone*, IKD menampilkan data identitas yang sebelumnya berbentuk fisik KTP elektronik. Transformasi ini memanfaatkan alat digital guna meringankan jalan serta menaikkan daya guna layanan kependudukan (Listura, 2024).

Berdasarkan PERMENDAGRI Nomor 72 Tahun 2022, Identitas Kependudukan Digital (IKD) ialah program nasional yang wajib dilaksanakan di seluruh daerah. IKD mendukung e-KTP digital guna mempertinggi mutu layanan umum lewat teknologi serta memastikan data kependudukan lebih akurat. Program ini memungkinkan dokumen kependudukan ditampilkan dalam aplikasi digital berbasis Android pada *smartphone*.

Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 mengatur Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai pengganti KTP-el untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan data. IKD diakses melalui aplikasi Ditjen Dukcapil yang memuat NIK, KK, dan dokumen lainnya. Aktivasi dilakukan melalui perangkat seluler terhubung ke sistem Dukcapil. Regulasi ini mencakup perlindungan data serta integrasi layanan pemerintah dan swasta, mempercepat akses administrasi kependudukan.

Keberadaan aplikasi IKD masyarakat tak mesti menyertai fisik KTP kemanapun, serta tak mesti membuat salinan KTP guna keperluan layanan publik lainnya. Pada akhir tahun 2022 Kementerian Dalam Negeri mendeklarasikan skema pendigitalan arsip demografi bagi WNI yang sudah punya KTP elektronik. Ide ini menyebabkan terwujudnya IKD yang membolehkan warga yang sudah menghidupkannya bisa mendapat informasi elektronik untuk berbagai keperluan (Purnamasari, 2024).

Menurut Tukan (2023) Layanan IKD mencatat dokumen kependudukan dan informasi pribadi penduduk yang terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIKAD) terpusat. Sistem ini

memasarkan kanal berita yang jelas, andal, serta menjamin privasi dan keamanan. IKD di implementasikan untuk menurunkan tarif konfirmasi data dengan menghapus keperluan agen dalam pelayanan publik.

Implementasi ialah satu diantara tahap vital dari jalan pelaksanaan pedoman publik. Menurut Grindle (Mulyadi, 2015), penerapan adalah cara umum dari langkah administratif yang bisa dianalisis pada taraf program tertentu. Penerapan program IKD mengacu pada serangkaian tindakan administratif dan teknis yang dilakukan oleh pemerintah untuk menjalankan program tersebut di tingkat daerah maupun nasional.

Implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) mempermudah masyarakat dalam memanfaatkan e-KTP dan layanan lain, seperti otentikasi bansos, registrasi sekolah, layanan bandara, dan perbankan. IKD juga memastikan data kependudukan tetap aktif serta memungkinkan pengajuan dokumen secara digital. Program ini mulai diterapkan di jenjang provinsi dan kabupaten/kota Indonesia sejak tahun 2022.

Kota Bengkulu ialah satu diantara kota yang terdapat di Provinsi Kota Bengkulu yang saat ini menyelenggarakan program aplikasi IKD. Program IKD diawali ditunjukkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu pada awal tahun 2023. Penggunaan IKD diterapkan secara bertahap, pada tahap awal menargetkan masyarakat usia muda karena generasi milenial lebih akrab dengan *smartphone*.

Pemerintah Kota Bengkulu pada tahun 2024 menargetkan sebesar 30 persen dari jumlah warga mesti mendaftarkan E-KTP mereka jadi IKD.

Berdasarkan informasi dari Kadis Dukcapil Kota Bengkulu, Widodo membenarkan registrasi IKD Kota Bengkulu baru menjangkau 7,8 persen dari sasaran yang ditentukan. 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 telah melaksanakan pencatatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik (Dukcapil Kota Bengkulu, 2024).

Tidak tercapainya target tersebut terkait pelaksanaan program aplikasi IKD di Kota Bengkulu disebabkan oleh beberapa kendala seperti perangkat android yang kurang merata dimana tidak semua warga memiliki atau mampu membeli smartphone untuk mengakses IKD, kemudian kurangnya pemahaman warga dalam mengakses IKD terutama bagi warga kelompok usia lanjut.

Dinas Kependudukan dan Penacatatan Sipil Kota Bengkulu terus melakukan hubungan guna memberi pembelajaran terkait aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada khalayak umum supaya dipilih serta menyerahkan dampak bagi sistem sosial. Menilik potret perosalan yang dijumpai oleh Disdukcapil dalam menyelenggarakan pembaharuan IKD membikin pengkaji terpicat untuk menelaah secara mendetil terkait program IKD. Oleh karena itu, penelitian ini diberikan judul **“Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital di Kota Bengkulu”**

1.2 Rumusan Masalah

Berlandas Fondasi persoalan yang sudah dijabarkan bisa dikonseptkan hambatan di riset ini sebagai berikut: Bagaimana implementasi program Identitas Kependudukan Digital di Kota Bengkulu?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang jadi sasaran di kajian ini berdasarkan rumusan masalah ialah: guna memahami penerapan program Identitas Kependudukan Digital di Kota Bengkulu.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Akademis

Perolehan riset nantinya diinginkan dapat jadi kontribusi pelengkap pada ranah landasan atas mahasiswa dan pengkaji selanjutnya tentang implementasi program Identitas Kependudukan Digital. Selain itu, diharapkan dapatan kajian ini dapat memberi saumbangsih baik pada kemajuan disiplin ilmu administrasi.

2. Secara Praktis

Diharapkan hasil riset ini dapat menjadi kontribusi pemikiran berharga bagi pemerintah Kota Bengkulu dalam melihat implementasi program Identitas Kependudukan Digital, khususnya dalam upaya pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat di sektor pelayanan publik.

3. Secara Teoritis

- a. Hasil dari pengamatan ini diinginkan dapat menyumbang untuk menambah dan memperluas penafsiran pada peningkatan ilmu administrasi, tama pada lingkup pelayanan publik.
- b. Hasil pengamatan ini diinginkan bisa sebagai asal rujukan yang bermakna untuk penuji setelahnya yang berminat untuk menelaah isu-isu pelayanan publik, khususnya pada lingkup servis administrasi kependudukan.