INOVASI *ZOOM MEETING* DALAM PERCEPATAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) MELALUI PROGRAM SITEPAK DI KABUPATEN BEKASI PROVINSI JAWA BARAT

Muhammad Farhan Alamsyah
NPP. 33.0399
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: frhnalamsyah18@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dra. Anya Risnawati SP, M.Si.
Email: anyarisnawati@gmail.com

ABSTRACT

The achievement of Digital Population Identity (IKD) activation in Bekasi Regency remains low and far below the national target. Conventional activation methods have not been optimal in reaching the community, while previous studies mainly focused on service quality, implementation, and activation strategies without specifically examining the innovation of Zoom Meeting integrated into the SITEPAK program. This study aims to analyze the implementation of Zoom Meeting innovation in accelerating Digital Population Identity (IKD) activation through the SITEPAK Program in Bekasi Regency, West Java Province. This study employed a qualitative descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation. Data analysis was conducted using Everett Rogers' Diffusion of Innovation Theory consisting of relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The findings indicate that Zoom Meeting innovation provides significant advantages in terms of efficiency, accessibility, and service effectiveness. The innovation is compatible with digital transformation policies and community needs. However, several obstacles remain, including limited internet infrastructure, unequal ownership of digital devices, low digital literacy, and suboptimal socialization. Efforts undertaken include public outreach, technical assistance, infrastructure improvement, and strengthening human resources and inter-agency cooperation. Zoom Meeting innovation through the SITEPAK Program has proven effective in accelerating IKD activation and supporting digital public services, although continuous improvement is still required to achieve more optimal and equitable outcomes.

Keywords: *Digital Population Identity; Diffusion of Innovation; Public Service Innovation; SITEPAK; Zoom Meeting.*

ABSTRAK

Capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Bekasi masih rendah dan belum mencapai target nasional. Metode aktivasi konvensional dinilai belum optimal dalam menjangkau masyarakat. Penelitian terdahulu umumnya membahas kualitas pelayanan, implementasi, dan strategi percepatan IKD, namun belum secara khusus mengkaji inovasi *Zoom Meeting* yang terintegrasi dengan Program SITEPAK. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan inovasi *Zoom Meeting* dalam percepatan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui Program SITEPAK di Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan Teori Difusi Inovasi Everett Rogers yang meliputi keunggulan relatif, kesesuaian, tingkat kesukaran, kemampuan diuji coba, dan hasil yang dapat diamati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi *Zoom Meeting* melalui Program SITEPAK mampu meningkatkan efisiensi waktu, mengurangi biaya pelayanan, serta memperluas akses masyarakat dalam aktivasi IKD. Inovasi ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kebijakan transformasi digital. Hambatan yang ditemukan meliputi keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, kepemilikan perangkat yang belum merata, dan sosialisasi yang belum optimal. Upaya yang dilakukan antara lain peningkatan sosialisasi dan edukasi, pendampingan teknis, penguatan infrastruktur, peningkatan kapasitas SDM, serta kerja sama dengan berbagai pihak. Inovasi *Zoom Meeting* melalui Program SITEPAK efektif dalam mendukung percepatan aktivasi IKD di Kabupaten Bekasi, namun masih memerlukan penguatan berkelanjutan agar hasilnya lebih optimal dan merata.

Kata Kunci: Difusi Inovasi; Identitas Kependudukan Digital; Inovasi Pelayanan Publik; SITEPAK; *Zoom Meeting*

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sangaji & Irianto (2025) mengkaji transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Penerapan pelayanan berbasis digital memungkinkan proses pelayanan dilakukan secara lebih cepat, mudah diakses, serta mampu menjangkau masyarakat secara lebih luas. Selain itu, transformasi digital juga mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan mendukung terwujudnya sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Muharman & Frinaldi (2023) meneliti inovasi pelayanan publik merupakan salah satu upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mewujudkan prinsip-prinsip *good governance*. Melalui inovasi yang didukung pemanfaatan teknologi, pelayanan publik dapat dilaksanakan secara lebih efektif, efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Inovasi pelayanan publik berbasis digital dinilai mampu meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan serta memperkuat prinsip *good governance*. Selain itu, Suwanda (2020) mengkaji transformasi birokrasi digital menjadi salah satu strategi pemerintah dalam meningkatkan

kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkelanjutan. Hong et al. (2022) meneliti bahwa keberhasilan inovasi digital tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh tuntutan masyarakat, dukungan organisasi, serta kemampuan pemerintah dalam mengadopsi dan mengelola perubahan secara berkelanjutan. Daraba et al. (2023) menegaskan bahwa pelayanan publik pada era digital perlu dibangun melalui inovasi, efisiensi, penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, desain layanan yang berorientasi pada pengguna, serta partisipasi masyarakat. Pandangan tersebut relevan dengan Program SITEPAK karena inovasi Zoom Meeting tidak hanya berfungsi sebagai saluran komunikasi, tetapi juga sebagai strategi pelayanan yang memperpendek alur aktivasi IKD dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan.

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan menjadi tuntutan untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai upaya digitalisasi dokumen kependudukan. IKD bertujuan meningkatkan kemudahan akses layanan administrasi kependudukan, mempercepat proses pelayanan, serta mendukung terwujudnya sistem pemerintahan berbasis elektronik. Addo dan Senyo (2021) menjelaskan bahwa identitas digital dalam kerangka e-governance dapat memperluas inklusi sosial ekonomi apabila mampu menghubungkan masyarakat dengan layanan publik secara lebih mudah, aman, dan terjangkau. Dalam konteks penelitian ini, IKD dapat dipahami sebagai instrumen identitas digital yang mendukung akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, sedangkan Zoom Meeting menjadi media pendukung agar proses aktivasi tidak hanya bergantung pada pelayanan tatap muka. Aditya et al. (2023) menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital pemerintah sangat dipengaruhi oleh kebutuhan masyarakat, dukungan kebijakan, serta kemampuan pemerintah mengatasi digital divide. Temuan tersebut memperkuat urgensi penelitian ini karena percepatan aktivasi IKD di Kabupaten Bekasi masih dipengaruhi oleh kesenjangan akses internet, kepemilikan perangkat, dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi digital

Meskipun demikian, pelaksanaan aktivasi IKD di Kabupaten Bekasi masih menghadapi berbagai kendala yang menyebabkan capaian aktivasi belum optimal. Rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan akses terhadap perangkat teknologi, serta kendala jarak dan waktu menjadi faktor yang memengaruhi partisipasi masyarakat dalam melakukan aktivasi IKD. Kondisi tersebut mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi untuk menghadirkan inovasi pelayanan melalui Program SITEPAK dengan memanfaatkan media *Zoom Meeting* sebagai sarana aktivasi IKD secara daring.

Rejeki et al. (2025) menunjukkan bahwa pencapaian target nasional bidang administrasi kependudukan, termasuk IKD, memerlukan strategi yang menyesuaikan kondisi daerah karena capaian aktivasi IKD masih menjadi tantangan di berbagai wilayah. Sejalan dengan itu, Gatiningsih (2015) menekankan bahwa keberhasilan sistem informasi administrasi kependudukan dipengaruhi oleh kualitas data, pembaruan data, kesiapan sumber daya manusia, perubahan budaya kerja, transparansi, serta sarana dan prasarana pendukung.
Madjid et al. (2021) juga menemukan bahwa layanan administrasi kependudukan berbasis program inovatif masih menghadapi kendala berupa kesalahan pengunggahan persyaratan, jaringan internet, dan sosialisasi yang belum menyentuh masyarakat secara menyeluruh. Hutasoit dan Pribadi (2023) menegaskan bahwa inovasi layanan dokumen kependudukan

berbasis program daerah perlu didukung oleh mekanisme pelayanan yang mudah dipahami, koordinasi antarpelaksana, serta komunikasi yang jelas kepada masyarakat

Penggunaan *Zoom Meeting* dalam Program SITEPAK menjadi inovasi yang memungkinkan masyarakat memperoleh pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Inovasi ini diharapkan mampu memperluas jangkauan pelayanan, meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, serta mempercepat pencapaian target aktivasi IKD. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penerapan inovasi *Zoom Meeting* dalam percepatan aktivasi IKD melalui Program SITEPAK di Kabupaten Bekasi dengan menggunakan perspektif Teori Difusi Inovasi dari Everett M. Rogers.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (*Research Gap*)

Penelitian mengenai Identitas Kependudukan Digital (IKD) telah banyak dilakukan dengan fokus pada implementasi kebijakan, tingkat adopsi masyarakat, serta kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih menitikberatkan pada pelaksanaan aktivasi IKD secara konvensional melalui pelayanan tatap muka atau penggunaan aplikasi secara langsung. Sementara itu, kajian yang secara khusus membahas pemanfaatan media konferensi virtual seperti *Zoom Meeting* sebagai inovasi pelayanan untuk mempercepat aktivasi IKD masih sangat terbatas.

Di sisi lain, capaian aktivasi IKD di Kabupaten Bekasi belum optimal sehingga diperlukan strategi inovatif untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam aktivasi IKD. Oleh karena itu, terdapat kesenjangan penelitian mengenai bagaimana penggunaan *Zoom Meeting* melalui Program SITEPAK dapat menjadi inovasi pelayanan publik yang efektif dalam mempercepat aktivasi IKD. Penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis inovasi *Zoom Meeting* menggunakan perspektif Teori Difusi Inovasi Rogers.

Nugraha (2021) mengkaji dari perspektif manajemen inovasi sektor publik, keberhasilan suatu inovasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan, mengadopsi teknologi baru, serta membangun dukungan dari para pemangku kepentingan. Oleh karena itu, kajian mengenai inovasi pelayanan berbasis Zoom Meeting menjadi penting untuk mengetahui bagaimana inovasi tersebut diterima dan dimanfaatkan oleh masyarakat.

1.3 Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Bekasi masih belum optimal, sementara pemerintah terus mendorong percepatan transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan. Kondisi tersebut memerlukan inovasi pelayanan yang mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam aktivasi IKD secara lebih efektif dan efisien.

Secara keilmuan, penelitian ini penting untuk memperkaya kajian mengenai inovasi pelayanan publik digital, khususnya pemanfaatan *Zoom Meeting* sebagai media pelayanan administrasi kependudukan yang masih jarang diteliti. Dari sisi permasalahan, penelitian ini diperlukan untuk mengidentifikasi efektivitas inovasi yang diterapkan dalam mengatasi

hambatan aktivasi IKD, seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan akses layanan, dan kendala geografis masyarakat.

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi dalam meningkatkan capaian aktivasi IKD serta mengembangkan inovasi pelayanan publik berbasis digital. Apabila penelitian ini tidak dilakukan, maka potensi perbaikan dan pengembangan strategi percepatan aktivasi IKD akan sulit diidentifikasi secara tepat, sehingga target transformasi digital pelayanan kependudukan berisiko tidak tercapai secara optimal.

West (2022) meneliti perkembangan digital *government*, pemanfaatan teknologi informasi dalam sektor publik menjadi faktor penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat. Mergel et al. (2019) mengkaji bahwa transformasi digital juga menuntut adanya inovasi yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat, efektif, dan inklusif.

1.4 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang mengkaji implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), transformasi digital pelayanan publik, serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kajian mengenai digitalisasi pelayanan kependudukan memiliki variasi fokus, metode, dan pendekatan yang digunakan. Putra et al. (2023) mengkaji inovasi pelayanan E-KTP berbasis Identitas Kependudukan Digital (IKD) dengan menggunakan metode kualitatif dan pendekatan inovasi pelayanan publik, yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui pemanfaatan teknologi digital. Wilis & Febrian (2026) meneliti implementasi IKD dalam pelayanan administrasi kependudukan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan Difusi Inovasi Rogers, yang berfokus pada proses adopsi teknologi digital oleh masyarakat dan aparatur pemerintah.

Syafitri et al. (2025) mengkaji kesiapan sumber daya manusia dalam implementasi IKD menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan transformasi digital pemerintahan, yang berfokus pada kemampuan aparatur dalam mendukung pelayanan berbasis digital. Zulmawati & Mubarak (2025) meneliti implementasi Program IKD menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan pelayanan publik digital, yang berfokus pada faktor pendukung dan penghambat aktivasi IKD di daerah. Warman et al. (2026) mengkaji digitalisasi administrasi kependudukan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan e- government, yang berfokus pada efektivitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi.

Selanjutnya, Izzah & Prastyawan (2025) meneliti pelaksanaan standar pelayanan IKD menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan kualitas pelayanan publik, yang berfokus pada kepatuhan penyelenggara layanan terhadap standar pelayanan yang telah layak dan memadai. Erviana dan Lestari (2025) mengkaji optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan inovasi pelayanan publik, yang berfokus pada upaya peningkatan efektivitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi digital.

Secara umum, penelitian-penelitian tersebut menunjukkan dominasi penggunaan metode kualitatif dengan berbagai pendekatan teoritis, seperti difusi inovasi, *e-government*,

transformasi digital, dan inovasi pelayanan publik. Namun, penelitian terdahulu masih berfokus pada implementasi IKD dan digitalisasi pelayanan secara umum. Sementara itu, penelitian mengenai pemanfaatan *Zoom Meeting* sebagai media inovasi pelayanan untuk percepatan aktivasi IKD masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dengan mengkaji inovasi penggunaan *Zoom Meeting* melalui Program SITEPAK dalam percepatan aktivasi IKD di Kabupaten Bekasi menggunakan perspektif Teori Difusi Inovasi Rogers.

1.5 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum banyak dilakukan oleh penelitian terdahulu. Kebaruan penelitian ini terletak pada konteks objek penelitian, yaitu inovasi penggunaan *Zoom Meeting* dalam percepatan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui Program SITEPAK di Kabupaten Bekasi. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putra et al. (2023), Wilis & Febrian (2026), Syafitri et al. (2025), Zulmawati & Mubarak (2025), Warman et al. (2026), Izzah & Prastyawan (2025), dan Erviana & Lestari (2025) umumnya berfokus pada implementasi IKD, kualitas pelayanan administrasi kependudukan digital, kesiapan sumber daya manusia, dan efektivitas digitalisasi pelayanan publik secara umum.

Selain itu, penelitian ini menggunakan Teori Difusi Inovasi dari Rogers sebagai alat analisis utama untuk mengkaji bagaimana suatu inovasi pelayanan publik dapat diterima dan diadopsi oleh masyarakat melalui lima dimensi, yaitu *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Pendekatan ini berbeda dengan sebagian penelitian terdahulu yang lebih menekankan pada implementasi kebijakan, kualitas pelayanan, transformasi digital, maupun *e-government*. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kebaruan baik dari aspek objek penelitian, yaitu pemanfaatan *Zoom Meeting* sebagai media pelayanan aktivasi IKD, maupun dari aspek teoritis melalui penggunaan Teori Difusi Inovasi Rogers untuk menganalisis keberhasilan inovasi pelayanan publik dalam mendukung percepatan transformasi digital administrasi kependudukan.

1.6 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai penerapan inovasi *Zoom Meeting* dalam percepatan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui Program SITEPAK di Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pemilihan metode ini didasarkan pada tujuan penelitian untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai penerapan inovasi *Zoom Meeting* dalam percepatan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui Program SITEPAK di Kabupaten Bekasi. Pendekatan kualitatif deskriptif dinilai tepat karena mampu menggambarkan secara komprehensif proses pelaksanaan inovasi, faktor pendukung dan penghambat, serta respons para pelaksana dan masyarakat terhadap inovasi yang diterapkan. Selain itu, penelitian ini tidak berfokus pada pengukuran hubungan antarvariabel secara statistik, melainkan pada pemaknaan fenomena dan kondisi aktual yang terjadi di lapangan.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan mempertimbangkan keterlibatan dan pengetahuan informan terhadap pelaksanaan Program SITEPAK dan aktivasi IKD. Informan penelitian terdiri atas Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data sebagai informan kunci karena memiliki peran strategis dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan aktivasi IKD, Administrator Database Kependudukan, operator pelayanan IKD, serta masyarakat yang telah mengikuti aktivasi IKD melalui *Zoom Meeting* sebagai penerima manfaat langsung program. Pemilihan informan tersebut bertujuan untuk memperoleh informasi yang komprehensif dari sisi pembuat kebijakan, pelaksana program, dan masyarakat pengguna layanan.

Teknik pengujian keabsahan data dilakukan melalui uji kredibilitas dengan menggunakan triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan *member check*. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. *Member check* dilakukan untuk memastikan bahwa data dan informasi yang diperoleh sesuai dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan.

Analisis data dilakukan dengan bantuan aplikasi NVivo 14 melalui tahapan *open coding, axial coding,* dan *selective coding*. Pada tahap *open coding,* peneliti mengidentifikasi dan mengelompokkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi ke dalam kode-kode awal yang relevan. Selanjutnya, pada tahap *axial coding* dilakukan pengelompokan dan penghubungan antar kode berdasarkan tema-tema yang sesuai dengan dimensi Teori Difusi Inovasi Everett Rogers, yaitu *relative advantage, compatibility, complexity, trialability,* dan *observability*. Tahap *selective coding* dilakukan untuk mengintegrasikan seluruh tema yang telah terbentuk sehingga menghasilkan temuan penelitian yang komprehensif. Hasil analisis kemudian divisualisasikan melalui fitur *word frequency query, coding chart, hierarchy chart, tree map,* dan *word cloud* pada aplikasi NVivo untuk memperkuat interpretasi data dan memudahkan penyajian hasil penelitian.

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, Provinsi Jawa Barat, sebagai instansi yang menginisiasi Program SITEPAK. Kegiatan penelitian dilaksanakan selama kurang lebih satu bulan, pada bulan Januari 2026, yang meliputi tahap persiapan penelitian, pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian. Dengan rentang waktu tersebut, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang aktual mengenai penerapan inovasi *Zoom Meeting* dalam percepatan aktivasi IKD di Kabupaten Bekasi.

III.HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis penerapan inovasi *Zoom Meeting* dalam percepatan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui Program SITEPAK di Kabupaten Bekasi menggunakan Teori Difusi Inovasi Everett Rogers yang terdiri atas lima dimensi, yaitu *relative advantage, compatibility, complexity, trialability,* dan *observability*. Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, serta analisis data menggunakan aplikasi NVivo 14.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, observasi lapangan, dan dokumentasi

penelitian, inovasi *Zoom Meeting* melalui Program SITEPAK dinilai mampu memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan aktivasi IKD tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Inovasi ini juga mendukung transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan yang sedang dikembangkan pemerintah.

Temuan lapangan tersebut selaras dengan Addo dan Senyo (2021) yang menempatkan identitas digital sebagai sarana untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan pemerintah, namun tetap menuntut adanya perhatian terhadap kelompok yang belum memiliki kemampuan digital yang memadai. Dengan demikian, keberhasilan aktivasi IKD melalui Zoom Meeting tidak hanya diukur dari jumlah aktivasi, tetapi juga dari kemampuan inovasi tersebut dalam menjangkau masyarakat yang sebelumnya mengalami hambatan akses.

Tabel 1. Ringkasan Hasil Analisis Inovasi *Zoom Meeting* Berdasarkan Teori Difusi Inovasi Rogers

Dimensi	**Hasil Temuan**
Relative Advantage	Pelayanan lebih cepat, hemat biaya, dan mudah diakses masyarakat
Compatibility	Sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kebijakan transformasi digital
Complexity	Prosedur relatif mudah dipahami dan dilaksanakan
Trialability	Inovasi telah melalui tahap uji coba sebelum diterapkan secara luas
Observability	Dampak inovasi dapat dilihat dari meningkatnya akses pelayanan dan aktivasi IKD

Sumber: Hasil Analisis Peneliti, 2026

3.1 *Relative Advantage* (Keunggulan Relatif)

Pada dimensi ***relative advantage*** **(keunggulan relatif)**, hasil wawancara menunjukkan bahwa penggunaan *Zoom Meeting* memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan metode pelayanan konvensional. Masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor pelayanan sehingga dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya transportasi. Hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan dapat menjangkau masyarakat yang berada di luar wilayah pelayanan maupun masyarakat yang memiliki keterbatasan mobilitas. Temuan ini diperkuat melalui analisis NVivo yang menunjukkan bahwa kata-kata seperti “mudah”, “cepat”, “efisien”, dan “praktis” menjadi kata yang paling sering muncul dalam hasil wawancara informan.

3.2 *Compatibility* (Kesesuaian)

Pada dimensi ***compatibility*** **(kesesuaian)**, inovasi *Zoom Meeting* dinilai sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang semakin terbiasa menggunakan teknologi digital. Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat menerima inovasi tersebut karena memberikan alternatif pelayanan yang lebih fleksibel. Dokumentasi penelitian juga menunjukkan bahwa Program SITEPAK dirancang sebagai bagian dari upaya transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan sehingga memiliki kesesuaian dengan kebijakan pemerintah di bidang digitalisasi pelayanan publik.

3.3 *Complexity* (Tingkat Kesukaran)

Pada dimensi ***complexity* (tingkat kesukaran)**, hasil penelitian menunjukkan bahwa proses aktivasi IKD melalui *Zoom Meeting* relatif mudah dipahami oleh masyarakat. Berdasarkan observasi, petugas memberikan pendampingan selama proses aktivasi sehingga masyarakat dapat mengikuti tahapan pelayanan dengan baik. Meskipun terdapat beberapa kendala teknis pada awal pelaksanaan, secara umum masyarakat mampu menyesuaikan diri dengan penggunaan aplikasi *Zoom Meeting* sebagai media pelayanan.

3.4 *Trialability* (Kemampuan Diuji Coba)

Pada dimensi ***trialability* (kemampuan diuji coba)**, hasil wawancara menunjukkan bahwa Program SITEPAK terlebih dahulu dilaksanakan dalam skala terbatas sebelum diterapkan secara lebih luas kepada masyarakat. Tahap uji coba tersebut dilakukan untuk mengetahui efektivitas mekanisme pelayanan dan mengidentifikasi kebutuhan perbaikan sebelum inovasi diimplementasikan secara penuh. Hasil dokumentasi menunjukkan adanya evaluasi dan penyempurnaan prosedur pelayanan selama masa pengembangan program.

3.5 *Observability* (Hasil yang Dapat Diamati)

Pada dimensi ***observability* (hasil yang dapat diamati)**, dampak inovasi dapat dilihat secara nyata melalui meningkatnya akses masyarakat terhadap layanan aktivasi IKD. Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat merasa lebih mudah memperoleh pelayanan tanpa harus hadir secara langsung ke kantor pelayanan. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan secara daring mampu memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat yang sebelumnya sulit mengakses layanan secara tatap muka.

Tabel 2. Ringkasan Informan Penelitian

No	Informan
1	Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data
2	Administrator Database Kependudukan
3	Operator Aktivasi IKD
4	Masyarakat yang Sudah Aktivasi IKD Via *Zoom Meeting* di Kecamatan Dengan Tingkat Aktivasi Tertinggi
5	Masyarakat yang Belum Aktivasi IKD Via *Zoom Meeting* di Kecamatan Dengan Tingkat Aktivasi Terendah

Sumber: Hasil Penelitian, 2026

Analisis menggunakan aplikasi NVivo 14 menunjukkan bahwa tema-tema yang paling dominan muncul dalam hasil wawancara berkaitan dengan kemudahan pelayanan, efektivitas pelayanan, aktivasi IKD, transformasi digital, dan aksesibilitas layanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa inovasi *Zoom Meeting* melalui Program SITEPAK memberikan manfaat yang nyata dalam mendukung percepatan aktivasi IKD di Kabupaten Bekasi.

Tabel 3. Hasil Analisis NVivo Berdasarkan Tema Dominan

Tema	Intensitas Kemunculan
Kemudahan Pelayanan	Tinggi
Efektivitas Pelayanan	Tinggi
Aktivasi IKD	Tinggi
Transformasi Digital	Sedang
Aksesibilitas Layanan	Sedang

Sumber: Hasil Analisis NVivo 14, 2026

Berdasarkan hasil analisis terhadap kelima dimensi Difusi Inovasi Rogers, dapat disimpulkan bahwa inovasi *Zoom Meeting* melalui Program SITEPAK telah memenuhi karakteristik inovasi yang efektif karena memberikan manfaat yang jelas, sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mudah diterapkan, dapat diuji coba sebelum diterapkan secara luas, serta menghasilkan dampak yang dapat diamati secara langsung dalam percepatan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Bekasi.

3.6 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi *Zoom Meeting* melalui Program SITEPAK efektif dalam mendukung percepatan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Bekasi. Inovasi ini memberikan kemudahan akses pelayanan, meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, serta memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi digital dapat menjadi alternatif yang efektif dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Hasil ini memperkuat kajian Aditya et al. (2023) bahwa implementasi layanan digital memerlukan dukungan kebijakan, infrastruktur digital, keterlibatan pemangku kepentingan, dan edukasi berkelanjutan agar kesenjangan digital tidak menghambat pemerataan manfaat layanan. Dalam konteks SITEPAK, dukungan tersebut tampak melalui pendampingan petugas, penggunaan media daring, serta upaya memperluas jangkauan aktivasi IKD kepada masyarakat.

Sama halnya dengan temuan Putra et al. (2023), penelitian ini menemukan bahwa digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan mampu meningkatkan kemudahan dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Wilis & Febrian (2026) yang menyatakan bahwa inovasi berbasis teknologi digital memiliki keunggulan relatif dibandingkan pelayanan konvensional karena memberikan kemudahan akses dan efisiensi pelayanan.

Selain itu, temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian Syafitri et al. (2025) yang menunjukkan bahwa transformasi digital dalam administrasi kependudukan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik apabila didukung oleh pemanfaatan teknologi yang tepat. Hasil penelitian ini juga mendukung temuan Warman et al. (2026) yang menyatakan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Namun demikian, penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian Zulmawati & Mubarak (2025), Izzah & Prastyawan (2025), serta Erviana dan Lestari (2025) yang lebih berfokus pada implementasi IKD secara umum dan kualitas pelayanan digital. Penelitian

ini secara khusus mengkaji penggunaan *Zoom Meeting* sebagai media inovasi pelayanan dalam percepatan aktivasi IKD melalui Program SITEPAK. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan perspektif baru mengenai pemanfaatan platform konferensi virtual sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan.

Temuan penelitian ini juga memperluas kajian Difusi Inovasi Rogers dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi *Zoom Meeting* memenuhi lima karakteristik inovasi yang dikemukakan Rogers, yaitu memiliki keunggulan relatif, sesuai dengan kebutuhan masyarakat, mudah digunakan, dapat diuji coba, dan menghasilkan manfaat yang dapat diamati secara langsung. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkuat temuan penelitian terdahulu mengenai digitalisasi pelayanan publik, tetapi juga memberikan kebaruan melalui pengkajian inovasi *Zoom Meeting* sebagai strategi percepatan aktivasi IKD di Kabupaten Bekasi.

Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa penerimaan masyarakat terhadap inovasi Zoom Meeting dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan selama proses aktivasi IKD. Venkatesh et al. (2016) meneliti kondisi tersebut sejalan dengan teori penerimaan teknologi yang menyatakan bahwa manfaat dan kemudahan penggunaan menjadi faktor penting dalam mendorong adopsi teknologi oleh pengguna.

3.7 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Selain temuan utama terkait efektivitas inovasi *Zoom Meeting* melalui Program SITEPAK, penelitian ini menemukan bahwa tingkat literasi digital masyarakat masih menjadi faktor yang memengaruhi keberhasilan aktivasi IKD. Sebagian masyarakat telah mampu mengikuti proses aktivasi secara mandiri, namun sebagian lainnya masih memerlukan pendampingan dari petugas untuk memahami tahapan penggunaan aplikasi dan proses aktivasi IKD.

Temuan mengenai literasi digital juga sejalan dengan Madjid et al. (2021), Gatiningsih (2015), serta Daraba et al. (2023) yang menempatkan jaringan internet, kesiapan sumber daya manusia, perubahan budaya kerja, dan sosialisasi sebagai faktor penting dalam keberhasilan layanan publik berbasis digital. Oleh karena itu, Program SITEPAK perlu terus diperkuat melalui edukasi teknis, penyederhanaan panduan aktivasi, dan pendampingan bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan daring.

Temuan menarik lainnya adalah peran teknologi informasi sebagai faktor pendukung keberhasilan inovasi pelayanan. Pemanfaatan *Zoom Meeting* memungkinkan pelayanan menjangkau masyarakat secara lebih luas tanpa dibatasi jarak dan waktu. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan platform digital dapat menjadi alternatif pelayanan yang efektif dalam mendukung transformasi digital administrasi kependudukan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa kolaborasi antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat memiliki peran penting dalam keberhasilan inovasi. Sosialisasi dan edukasi yang dilakukan secara berkelanjutan mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap manfaat IKD serta mendorong partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan publik tidak

hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, tingkat penerimaan masyarakat, dan efektivitas komunikasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa inovasi pelayanan berbasis teknologi memerlukan dukungan ekosistem digital yang memadai, mulai dari infrastruktur, sumber daya manusia, hingga partisipasi masyarakat. Temuan tersebut sejalan dengan United Nations (2022) laporan Perserikatan Bangsa-Bangsa yang menegaskan bahwa percepatan transformasi digital pemerintahan memerlukan kolaborasi berbagai pihak agar pelayanan publik dapat berjalan secara inklusif dan berkelanjutan.

Secara praktis, temuan ini juga sejalan dengan Rejeki et al. (2025) serta Hutasoit dan Pribadi (2023) bahwa peningkatan layanan administrasi kependudukan memerlukan strategi yang tidak hanya berfokus pada target capaian, tetapi juga pada kualitas akses, kejelasan prosedur, dan komunikasi layanan. Dengan demikian, inovasi Zoom Meeting melalui Program SITEPAK perlu ditempatkan sebagai bagian dari ekosistem pelayanan digital yang berkelanjutan dan inklusif.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi *Zoom Meeting* melalui Program SITEPAK telah efektif dalam mendukung percepatan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Bekasi. Berdasarkan analisis menggunakan Teori Difusi Inovasi Rogers, inovasi tersebut memiliki keunggulan relatif, sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan kebijakan transformasi digital, mudah diterapkan, dapat diuji coba sebelum diimplementasikan secara luas, serta menghasilkan manfaat yang dapat diamati secara langsung. Dengan demikian, inovasi *Zoom Meeting* melalui Program SITEPAK mampu meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas pelayanan aktivasi IKD di Kabupaten Bekasi. Sari & Kurniawan (2021) menyatakan hasil penelitian ini juga memperkuat pandangan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital dapat menjadi instrumen yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan apabila didukung oleh tata kelola yang baik dan pemanfaatan teknologi yang tepat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini terbatas pada lokus penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi serta berfokus pada inovasi *Zoom Meeting* melalui Program SITEPAK. Selain itu, waktu penelitian yang terbatas menyebabkan pengamatan terhadap keberlanjutan inovasi belum dapat dilakukan secara mendalam.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*). Penelitian selanjutnya disarankan dilakukan pada daerah lain atau menggunakan metode penelitian yang berbeda untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dalam percepatan aktivasi IKD.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga repositori penelitian ini dapat diselesaikan. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada orang tua, dosen pembimbing, dosen penguji, serta seluruh civitas akademika Institut

Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) atas dukungan dan bimbingannya. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi serta seluruh informan yang telah membantu pelaksanaan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Addo, A., & Senyo, P. K. (2021). Advancing e-governance for development: Digital identification and its link to socioeconomic inclusion. *Government Information Quarterly, 38*(2), Article 101568. https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101568

Aditya, T., Ningrum, S., Nurasa, H., & Irawati, I. (2023). Community needs for the digital divide on the smart city policy. *Heliyon, 9*(8), Article e18932. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18932

Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). Membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja, 5*(1), 31–40. https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428

Erviana, N., & Lestari, A. (2025). Optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan, 4*(1), 15–28. https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant/article/view/41877

Gatiningsih. (2015). Identifikasi *data base* kependudukan sebagai produk pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Bandung. *Jurnal Dukcapil, 3*(2), 107–126. http://eprints.ipdn.ac.id/2404/

Hong, S., Kim, S. H., & Kwon, M. (2022). Determinants of digital innovation in the public sector. *Government Information Quarterly, 39*(3), Article 101723. https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101723

Hutasoit, I., & Pribadi, A. S. (2023). Pelayanan dokumen paket kematian melalui Program SEDUDO di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Konstituen, 5*(2), 106–124. https://doi.org/10.33701/jk.v5i2.3743

Izzah, N., & Prastyawan, A. (2025). Analisis pelaksanaan standar pelayanan kependudukan studi pelayanan IKD (Identitas Kependudukan Digital) pada Kantor Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan, 3*(4), 65–79. https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant

Madjid, U., Nurrahman, A., & Ramadhani, N. A. P. (2021). Efektivitas Program Tarjilu Okke di Kabupaten Pati Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Registratie, 3*(2), 69–86. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/2363/1151

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly, 36*(4), Article 101385. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002

Muharman, A., & Frinaldi, A. (2023). Penerapan pelayanan publik yang berinovasi dalam mewujudkan *good governance* pada sektor publik. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 9*(1). https://doi.org/10.25299/jiap.2023.vol9(1).12670

Nugraha, A. (2021). *Manajemen inovasi sektor publik*. IPDN Press.

Putra, M., Suherman, D., & Firdayani, N. (2023). Inovasi pelayanan E-KTP berbasis identitas kependudukan digital di Kota Tangerang. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah, 5*(2), 210–223. https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/3947287

Rejeki, W. R. S., Hutasoit, I., & Indramayu. (2025). Pencapaian target nasional pada bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan. *Jurnal Konstituen, 7*(1), 87–103. https://doi.org/10.33701/jk.v7i1.5389

Sangaji, M. S., & Irianto, J. (2025). Transformasi inovasi pelayanan publik menuju pemerintahan digital. *Jejaring Administrasi Publik, 17*(1). https://doi.org/10.20473/jap.v17i1.72708

Sari, N., & Kurniawan, A. (2021). *Inovasi pelayanan publik di era digital*. IPDN Press.

Suwanda, D. (2020). *Transformasi birokrasi dan pelayanan publik digital*. IPDN Press.

Syafitri, R., Nurman, N., Mardatillah, A., & Hefriyenni, H. (2025). Peningkatan layanan administrasi kependudukan melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD): Studi kesiapan SDM dalam era transformasi digital di Provinsi Riau. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 11*(1), 45–58. https://doi.org/10.25299/jiap.2025.24856

United Nations. (2024). *E-Government Survey 2024: Accelerating digital transformation for sustainable development*. https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2024-09/%28Web%20version%29%20E-Government%20Survey%202024%201392024.pdf

Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2016). Unified theory of acceptance and use of technology: A synthesis and the road ahead. *Journal of the Association for Information Systems, 17*(5), 328–376. https://doi.org/10.17705/1jais.00428

Warman, A., Tampubolon, T., Pane, A., Harianja, L., & Ivanna, J. (2026). Inovasi pelayanan publik melalui digitalisasi administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. *Journal of Law, Education and Business, 4*(1), 440–447. https://doi.org/10.57235/jleb.v4i1.8342

West, D. M. (2022). *Digital government: Technology and public sector performance*. Brookings Institution Press.

Wilis, R., & Febrian, A. (2026). Inovasi pelayanan E-KTP berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Kecamatan Binawidya Kota Pekanbaru. *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan, 12*(1), 23–37. https://journal.uir.ac.id/index.php/jmp/article/view/27597

Zulmawati, R., & Mubarak, A. (2025). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital melalui Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Dukcapil Kabupaten Tanah Datar. *Al-Dyas: Jurnal Inovasi dan Pengabdian kepada Masyarakat, 3*(1), 50–63. https://ejournal.yasin-alsys.org/aldyas/article/download/7650/5701