EFEKTIVITAS DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI KOTA BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT

Anis Novianti
NPP. 33.0368
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: anisnovianti1103@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Rully Sumual, S.Pd., M.AP.
Email: rullysumual@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): *This study was motivated by the low achievement of Digital Population Identity (Identitas Kependudukan Digital/IKD) activation in Bandung City, which has not yet met the national target. Although IKD is a digital innovation aimed at improving the effectiveness of population administration services, as of January 2026 the activation rate had only reached 5.46% of the population required to possess an electronic identity card (e-KTP), far below the target of 30%. This condition indicates a gap between the objectives of population administration digitalization and its implementation outcomes in the field.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the effectiveness of activating the Digital Population Identity (IKD) at the Department of Population and Civil Registration of Bandung City, West Java Province.* ***Method:*** *This study employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The analysis was conducted based on Duncan's effectiveness theory, which includes the dimensions of goal attainment, integration, and adaptation, and was supported by data processing using NVivo 12 software.* ***Result:*** *This study found that the implementation of IKD activation by the Bandung City Disdukcapil has not yet been optimal. In the goal attainment dimension, services were delivered in accordance with operational standards; however, the activation rate remained low. In the integration dimension, IKD has been utilized in several public services, but its use has not been evenly implemented. In the adaptation dimension, Disdukcapil has provided adequate human resources, facilities, and assistance. The inhibiting factors include low public digital literacy, limited service accessibility, unequal smartphone ownership, internet network disruptions, and the incomplete integration of IKD with all public services. Efforts undertaken include public outreach, mobile service programs (Mepeling), resource optimization, and the utilization of digital media.* ***Conclusion:*** *This study concludes that the implementation of IKD activation by the Bandung City Disdukcapil has not yet been optimal. Therefore, it is necessary to strengthen public outreach, improve digital literacy, expand service integration, and develop more accessible service strategies for the community.*

Keywords: *Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil); Digital Population Identity (IKD); Effectiveness.*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Penelitian ini dilatarbelakangi oleh rendahnya capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bandung yang belum memenuhi target nasional. Meskipun IKD merupakan inovasi digital untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan, hingga Januari 2026 capaian aktivasi baru mencapai 5,46% dari jumlah penduduk wajib KTP-el, jauh di bawah target 30%. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan digitalisasi administrasi kependudukan dengan hasil implementasi di lapangan. **Tujuan:** Tujuan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan berdasarkan teori efektivitas Duncan yang meliputi dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, serta didukung pengolahan data menggunakan perangkat lunak NVivo 12. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan aktivasi IKD oleh Disdukcapil Kota Bandung belum berjalan optimal. Pada dimensi pencapaian tujuan, pelayanan telah dilaksanakan sesuai standar operasional, namun capaian aktivasi masih rendah. Pada dimensi integrasi, IKD telah dimanfaatkan pada beberapa layanan publik, tetapi penggunaannya belum merata. Pada dimensi adaptasi, Disdukcapil telah menyediakan sumber daya manusia, sarana, dan pendampingan yang cukup memadai. Faktor penghambat meliputi rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan akses layanan, kepemilikan smartphone yang belum merata, gangguan jaringan internet, serta belum optimalnya integrasi IKD dengan seluruh layanan publik. Upaya yang dilakukan antara lain sosialisasi, program jemput bola melalui Mepeling, optimalisasi sumber daya, dan pemanfaatan media digital. **Kesimpulan:** Penelitian ini menyimpulkan bahwa Pelaksanaan aktivasi IKD oleh Disdukcapil Kota Bandung belum optimal sehingga diperlukan penguatan sosialisasi, peningkatan literasi digital, perluasan integrasi layanan, dan pengembangan strategi pelayanan yang lebih mudah diakses masyarakat.

Kata Kunci: Disdukcapil; Efektivitas; Identitas Kependudukan Digital (IKD)

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan menjadi salah satu upaya yang dilakukan pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan transparan. Pemanfaatan teknologi informasi dalam sektor pemerintahan tidak hanya bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan, tetapi juga untuk meningkatkan akurasi data, kemudahan akses layanan, serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern. Salah satu bentuk transformasi digital yang saat ini dikembangkan oleh pemerintah Indonesia adalah penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan (Zainudin, 2025).

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dalam bentuk aplikasi digital yang dapat diakses melalui perangkat telepon pintar. Penerapan IKD merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam mendukung transformasi digital nasional dan mewujudkan sistem administrasi kependudukan yang terintegrasi. Melalui IKD, masyarakat dapat mengakses dokumen kependudukan secara lebih mudah, cepat, dan aman tanpa harus membawa dokumen fisik. Selain itu, digitalisasi identitas kependudukan diharapkan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan publik sekaligus mendukung penerapan sistem

pemerintahan berbasis elektronik (Kurupunda et al., 2025).

Pelaksanaan digitalisasi pelayanan publik memiliki keterkaitan erat dengan konsep e-government yang menekankan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pemerintahan. Implementasi pelayanan publik berbasis digital dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan pemerintah serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi publik. Oleh karena itu, keberhasilan penerapan IKD menjadi salah satu indikator penting dalam mendukung modernisasi pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia (Mir et al., 2020).

Meskipun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi Identitas Kependudukan Digital di sejumlah daerah masih menghadapi berbagai kendala. Rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, keterbatasan akses teknologi, belum meratanya kepemilikan perangkat pendukung, serta rendahnya pemahaman masyarakat mengenai manfaat IKD menjadi faktor yang memengaruhi tingkat keberhasilan implementasi program tersebut. Selain itu, kesiapan infrastruktur teknologi dan integrasi layanan publik juga menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan aktivasi dan pemanfaatan IKD secara luas (Seltsikas & O'Keefe, 2010).

Kota Bandung sebagai salah satu kota besar di Indonesia memiliki jumlah penduduk yang tinggi serta tingkat mobilitas masyarakat yang cukup kompleks. Kondisi tersebut menuntut tersedianya pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, efektif, dan mudah diakses. Untuk menjawab kebutuhan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung melaksanakan program aktivasi Identitas Kependudukan Digital sebagai bagian dari transformasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Namun demikian, pelaksanaan aktivasi IKD di Kota Bandung masih menghadapi berbagai permasalahan. Berdasarkan data Disdukcapil Kota Bandung, hingga Januari 2026 capaian aktivasi IKD baru mencapai 5,46 persen dari jumlah penduduk wajib KTP-el, sedangkan target yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebesar 30 persen. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan aktivasi IKD masih belum mencapai target yang telah ditentukan meskipun berbagai upaya telah dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung (Melin et al., 2016).

Selain rendahnya capaian aktivasi, masih terdapat berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan IKD di Kota Bandung. Beberapa kendala tersebut antara lain masih terbatasnya pemahaman masyarakat mengenai manfaat IKD, belum meratanya kepemilikan smartphone yang mendukung aplikasi IKD, keterbatasan akses layanan bagi sebagian masyarakat, gangguan jaringan internet, serta belum optimalnya integrasi IKD dengan seluruh layanan publik. Kondisi tersebut menyebabkan manfaat IKD belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat secara luas (Gatiningsih et al., 2025).

Di sisi lain, Disdukcapil Kota Bandung telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan jumlah aktivasi IKD melalui kegiatan sosialisasi, pelayanan jemput bola melalui program Mepeling (Memberikan Pelayanan Keliling), optimalisasi sumber daya manusia, serta pemanfaatan media sosial dan platform digital sebagai sarana penyebarluasan informasi kepada masyarakat. Akan tetapi, berbagai upaya tersebut belum mampu menghasilkan capaian aktivasi yang sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan aktivasi IKD, mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang dihadapi, serta menjelaskan upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung dalam meningkatkan aktivasi IKD

guna mendukung terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, modern, dan berbasis digital.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Penulis berfokus pada permasalahan belum optimalnya pelaksanaan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung. IKD merupakan salah satu program transformasi digital administrasi kependudukan yang dikembangkan pemerintah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kemudahan akses pelayanan publik bagi masyarakat. Namun demikian, implementasi program tersebut masih menghadapi berbagai kendala yang menyebabkan capaian aktivasi IKD belum memenuhi target yang telah ditetapkan. Berdasarkan data Disdukcapil Kota Bandung, hingga Januari 2026 capaian aktivasi IKD baru mencapai 5,46 persen dari jumlah penduduk wajib KTP-el, jauh di bawah target nasional sebesar 30 persen. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan penyelenggaraan program IKD dengan hasil implementasinya di lapangan.

Permasalahan efektivitas aktivasi IKD salah satunya berkaitan dengan rendahnya tingkat literasi digital masyarakat. Meskipun penggunaan teknologi digital terus berkembang, tidak seluruh masyarakat memiliki kemampuan yang memadai dalam memanfaatkan aplikasi pelayanan publik berbasis digital. Sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam proses registrasi, aktivasi, maupun penggunaan fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi IKD. Kondisi tersebut menyebabkan tingkat pemanfaatan IKD belum berjalan secara optimal dan berdampak pada rendahnya capaian aktivasi yang diperoleh oleh pemerintah daerah (Nurrahman et al., 2025).

Selain faktor literasi digital, keterbatasan akses terhadap teknologi juga menjadi kendala dalam pelaksanaan aktivasi IKD. Tidak seluruh masyarakat memiliki perangkat smartphone yang kompatibel dengan aplikasi IKD ataupun akses internet yang memadai untuk mendukung proses aktivasi dan penggunaan layanan digital. Kelompok masyarakat tertentu, seperti lanjut usia dan masyarakat dengan tingkat kemampuan teknologi yang terbatas, juga menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan berbasis digital. Akibatnya, implementasi IKD belum dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata (Fatih et al., 2025).

Kendala lainnya berkaitan dengan integrasi dan pemanfaatan IKD dalam berbagai layanan publik. Meskipun IKD telah mulai diterapkan pada sejumlah sektor pelayanan, dalam praktiknya masih terdapat instansi atau layanan yang mensyaratkan penggunaan KTP elektronik fisik sebagai dokumen identitas utama. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat belum sepenuhnya merasakan manfaat penggunaan IKD sehingga minat untuk melakukan aktivasi masih relatif rendah. Padahal, keberhasilan transformasi digital administrasi kependudukan sangat dipengaruhi oleh tingkat integrasi sistem dan penerimaan masyarakat terhadap inovasi yang diterapkan (Sasongko, 2023).

Di sisi lain, pelaksanaan aktivasi IKD juga memerlukan strategi komunikasi dan sosialisasi yang efektif. Penyebarluasan informasi mengenai manfaat, fungsi, serta tata cara penggunaan IKD menjadi faktor penting dalam meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat. Namun demikian, masih ditemukan masyarakat yang belum mengetahui keberadaan maupun manfaat IKD. Hal tersebut menunjukkan bahwa upaya sosialisasi yang dilakukan masih perlu ditingkatkan agar informasi dapat menjangkau seluruh kelompok masyarakat secara lebih luas (Susilawati et al., 2026).

Berbagai penelitian sebelumnya umumnya membahas implementasi Identitas Kependudukan Digital dari perspektif pelayanan publik, transformasi digital, maupun administrasi kependudukan. Akan tetapi, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas pelaksanaan aktivasi IKD pada tingkat pemerintah daerah dengan menggunakan pendekatan efektivitas organisasi berdasarkan dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Selain itu,

penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada aspek implementasi kebijakan, sementara kajian mengenai hambatan dan upaya peningkatan efektivitas aktivasi IKD pada konteks Kota Bandung masih relatif terbatas.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat kesenjangan antara target aktivasi IKD yang ditetapkan pemerintah dengan realisasi aktivasi yang dicapai oleh Disdukcapil Kota Bandung. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan aktivasi IKD berdasarkan dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta menjelaskan upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung untuk meningkatkan jumlah aktivasi IKD sehingga tujuan transformasi digital administrasi kependudukan dapat tercapai secara lebih optimal.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas pelaksanaan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung sebagai dasar dalam merumuskan upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Penelitian ini menjadi penting karena pelaksanaan aktivasi IKD masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti rendahnya capaian aktivasi dibandingkan target yang telah ditetapkan, rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan akses terhadap teknologi, belum meratanya kepemilikan smartphone yang mendukung aplikasi IKD, serta belum optimalnya integrasi IKD dengan berbagai layanan publik. Kondisi tersebut dapat memengaruhi efektivitas pelaksanaan program digitalisasi administrasi kependudukan dan menghambat terwujudnya pelayanan publik yang cepat, mudah, dan efisien (Scupola & Mergel, 2022).

Selain penting secara praktis, penelitian ini juga memiliki urgensi secara akademis karena dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan efektivitas organisasi publik, transformasi digital pemerintahan, pelayanan publik berbasis elektronik, serta administrasi kependudukan. Penelitian ini diharapkan mampu memperkaya referensi ilmiah mengenai implementasi Identitas Kependudukan Digital pada tingkat pemerintah daerah dengan menggunakan perspektif efektivitas organisasi berdasarkan dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji digitalisasi pelayanan publik dan inovasi pemerintahan berbasis teknologi informasi (Panagiotopulos et al., 2019).

Apabila penelitian ini tidak dilakukan, maka Disdukcapil Kota Bandung akan mengalami keterbatasan informasi empiris dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi belum optimalnya pelaksanaan aktivasi IKD. Akibatnya, upaya peningkatan jumlah aktivasi berpotensi tidak tepat sasaran karena tidak didasarkan pada identifikasi masalah yang komprehensif. Selain itu, tanpa adanya evaluasi yang mendalam, berbagai hambatan seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan akses layanan, dan belum optimalnya pemanfaatan IKD dalam layanan publik dapat terus berlanjut. Kondisi tersebut berpotensi menghambat pencapaian target aktivasi IKD, mengurangi efektivitas program digitalisasi administrasi kependudukan, serta memperlambat terwujudnya pelayanan publik yang modern, terintegrasi, dan berbasis digital di Kota Bandung.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan efektivitas maupun implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia. Berbagai penelitian tersebut memberikan gambaran mengenai keberhasilan, kendala, serta strategi yang dilakukan pemerintah daerah dalam meningkatkan

aktivasi dan pemanfaatan IKD sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan publik.

Penelitian (Nuraeni & Syahrudin, 2024) mengenai Efektivitas Pelayanan Pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan IKD telah berjalan cukup baik, namun efektivitasnya masih belum optimal. Hal tersebut disebabkan oleh rendahnya tingkat pemahaman masyarakat mengenai manfaat IKD, keterbatasan sosialisasi, serta masih adanya kendala teknis yang memengaruhi proses aktivasi. Penelitian tersebut menegaskan pentingnya peningkatan edukasi kepada masyarakat dan penguatan sarana pendukung agar pelayanan IKD dapat berjalan lebih efektif dan menjangkau masyarakat secara lebih luas.

Penelitian (Christy & Isbandono, 2024) mengenai Efektivitas Pelayanan Pembuatan KTP Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menemukan bahwa penerapan KTP Digital telah memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui proses yang lebih cepat dan praktis. Namun demikian, efektivitas program masih menghadapi berbagai kendala seperti rendahnya tingkat adopsi masyarakat, keterbatasan literasi digital, serta belum meratanya pemanfaatan layanan digital pada berbagai sektor pelayanan publik. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi administrasi kependudukan sangat dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat dalam menerima inovasi teknologi pelayanan publik.

Penelitian (Salopah et al., 2024) mengenai Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor menunjukkan bahwa implementasi program IKD telah dilaksanakan sesuai dengan kebijakan pemerintah pusat dan memperoleh dukungan dari pemerintah daerah. Meskipun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala seperti rendahnya partisipasi masyarakat, kurang optimalnya sosialisasi, serta belum maksimalnya pemanfaatan teknologi digital oleh masyarakat. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa keberhasilan implementasi IKD memerlukan sinergi antara pemerintah, masyarakat, serta dukungan teknologi yang memadai agar tujuan digitalisasi administrasi kependudukan dapat tercapai secara optimal.

Penelitian (Komariah & Rahmadanita, 2025) mengenai Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital di Kota Jambi menemukan bahwa pelaksanaan kebijakan IKD telah berjalan sesuai dengan arahan pemerintah pusat, namun implementasinya masih menghadapi beberapa hambatan. Hambatan tersebut meliputi rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya IKD, keterbatasan sumber daya manusia pelaksana, serta masih terbatasnya integrasi IKD dengan berbagai layanan publik. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan IKD memerlukan penguatan komunikasi, sosialisasi, dan dukungan kelembagaan secara berkelanjutan agar masyarakat semakin terdorong untuk melakukan aktivasi IKD.

Penelitian (Syamsir et al., 2025) mengenai Efektivitas Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang menunjukkan bahwa implementasi IKD telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Akan tetapi, efektivitas implementasi masih menghadapi berbagai kendala, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, kendala jaringan internet, serta belum optimalnya pemanfaatan IKD dalam berbagai layanan publik. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi IKD sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam beradaptasi terhadap perkembangan teknologi, menyediakan sarana pendukung yang memadai, serta memperluas kerja sama dengan berbagai instansi pelayanan publik.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa penelitian mengenai efektivitas dan implementasi Identitas Kependudukan Digital telah banyak dilakukan di berbagai daerah di Indonesia. Namun demikian, penelitian mengenai efektivitas Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil dalam aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat masih belum banyak ditemukan. Selain itu, penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya karena menggunakan teori efektivitas organisasi menurut Duncan yang terdiri atas dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Penelitian ini juga menggunakan analisis Data Analysis Procedure by Application (DAPA) dengan bantuan perangkat lunak NVivo 12 untuk menganalisis data secara lebih sistematis dan mendalam sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas aktivasi IKD serta upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam mengatasi berbagai hambatan yang dihadapi.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum banyak dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian ini merupakan penelitian yang baru dilihat dari segi konteks objek penelitian yang dilakukan, yakni efektivitas pelaksanaan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada implementasi kebijakan digitalisasi administrasi kependudukan, tetapi juga menganalisis tingkat efektivitas aktivasi IKD berdasarkan pencapaian target program, integrasi layanan, serta kemampuan organisasi dalam beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini juga berbeda dengan beberapa penelitian terdahulu yang umumnya menitikberatkan pada aspek implementasi kebijakan, inovasi pelayanan publik, atau transformasi digital pemerintahan secara umum. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai efektivitas pelaksanaan aktivasi IKD di Kota Bandung melalui pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pendekatan tersebut memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilan maupun hambatan dalam pelaksanaan aktivasi IKD secara lebih komprehensif.

Selain itu, pengukuran, indikator, dan teori yang digunakan dalam penelitian ini juga memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya, yaitu menggunakan teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Duncan yang terdiri atas dimensi pencapaian tujuan (goal attainment), integrasi (integration), dan adaptasi (adaptation). Melalui ketiga dimensi tersebut, penelitian ini berupaya menganalisis efektivitas aktivasi IKD tidak hanya dari aspek capaian program, tetapi juga dari aspek koordinasi organisasi, sosialisasi kepada masyarakat, pemanfaatan layanan publik, serta kemampuan Disdukcapil dalam menyesuaikan diri terhadap tantangan transformasi digital.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris yang lebih mendalam mengenai efektivitas pelaksanaan aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Bandung serta menghasilkan rekomendasi yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan program digitalisasi administrasi kependudukan. Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan pelayanan publik berbasis digital serta mendukung upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran mengenai efektivitas pelaksanaan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Provinsi Jawa Barat berdasarkan dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi guna mendukung transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Provinsi Jawa Barat.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam efektivitas pelaksanaan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung. Pendekatan ini dinilai tepat karena mampu menggambarkan fenomena, kondisi, serta berbagai faktor yang memengaruhi pelaksanaan aktivasi IKD berdasarkan situasi empiris yang terjadi di lapangan. Selain itu, metode deskriptif digunakan agar peneliti dapat memberikan gambaran secara sistematis mengenai efektivitas pelaksanaan aktivasi IKD, hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Bandung dalam meningkatkan jumlah aktivasi IKD.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara purposive kepada informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan aktivasi Identitas Kependudukan Digital. Informan penelitian terdiri atas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, pejabat dan pegawai yang menangani pelayanan administrasi kependudukan, petugas pelayanan aktivasi IKD, serta masyarakat yang telah maupun belum melakukan aktivasi IKD. Pemilihan informan tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman dan pemahaman yang relevan terhadap pelaksanaan aktivasi IKD sehingga mampu memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

Teknik pengujian keabsahan data dilakukan melalui uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Uji kredibilitas dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pihak Disdukcapil dan masyarakat sebagai pengguna layanan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti juga melakukan member check kepada beberapa informan untuk memastikan kesesuaian data dengan kondisi yang sebenarnya. Uji dependabilitas dan konfirmabilitas dilakukan melalui pencatatan seluruh proses penelitian secara sistematis sehingga proses pengumpulan dan analisis data dapat ditelusuri kembali.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Analisis dilakukan dengan mengacu pada teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Duncan, yaitu dimensi pencapaian tujuan (goal attainment), integrasi (integration), dan adaptasi (adaptation). Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian dianalisis untuk menggambarkan tingkat efektivitas pelaksanaan aktivasi IKD, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta menjelaskan upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung dalam meningkatkan aktivasi IKD.

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, Provinsi Jawa Barat. Lokasi penelitian dipilih karena Disdukcapil Kota Bandung merupakan instansi yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan aktivasi Identitas Kependudukan Digital di wilayah Kota Bandung serta menjadi fokus utama penelitian. Penelitian dilaksanakan pada tahun 2026 yang meliputi kegiatan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dilanjutkan dengan proses analisis data dan penyusunan hasil penelitian. Dengan pelaksanaan penelitian tersebut, diharapkan diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas aktivasi Identitas

Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bandung sesuai dengan kondisi empiris yang terjadi di lapangan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat dengan menggunakan fokus analisis pada dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi sebagai indikator efektivitas organisasi. Selain itu, penelitian ini juga menganalisis berbagai faktor yang menghambat pelaksanaan aktivasi IKD serta upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam mengatasi hambatan tersebut. Analisis penelitian dilakukan menggunakan pendekatan Data Analysis Procedure by Application (DAPA) dengan bantuan perangkat lunak NVivo 12 untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi penelitian. Adapun pembahasan hasil penelitian dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat

Efektivitas merupakan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dianalisis berdasarkan teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Duncan, yang terdiri atas dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Ketiga dimensi tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana Disdukcapil Kota Bandung mampu melaksanakan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan.

Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan salah satu kebijakan nasional yang bertujuan untuk mendigitalisasi dokumen kependudukan sehingga masyarakat dapat mengakses identitas kependudukannya secara lebih mudah, cepat, dan efisien melalui perangkat digital. Melalui implementasi IKD, pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus mendukung percepatan transformasi digital dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil dokumentasi yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, capaian aktivasi IKD hingga Januari 2026 masih berada di bawah target nasional yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Data capaian aktivasi IKD dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1
Capaian Target Aktivasi Identitas Kependudukan

NO	KECAMATAN	JUMLAH IKD
1	SUKASARI	4.963
2	COBLONG	5.340
3	BABAKAN CIPARAY	5.049
4	BOJONGLOA KALER	3.650
5	ANDIR	3.775
6	CICENDO	3.854
7	SUKAJADI	4.495
8	CIDADAP	1.966
9	BANDUNG WETAN	1.178
10	ASTANAANYAR	5.997
11	REGOL	2.975

12	BATUNUNGGAL	5.005
13	LENGKONG	3.803
14	CIBEUNYING KIDUL	3.627
15	BANDUNG KULON	2.806
16	KIARACONDONG	5.305
17	BOJONGLOA KIDUL	3.012
18	CIBEUNYING KALER	3.074
19	SUMUR BANDUNG	2.117
20	ANTAPANI	4.166
21	BANDUNG KIDUL	3.132
22	BUAHBATU	6.988
23	RANCASARI	3.954
24	ARCAMANIK	7.451
25	CIBIRU	4.687
26	UJUNGBERUNG	3.588
27	GEDEBAGE	2.754
28	PANYILEUKAN	1.828
29	CINAMBO	1.291
30	MANDALAJATI	3.514
KOTA BANDUNG		**115.344**

Sumber: Disdukcapil Kota Bandung, 2026

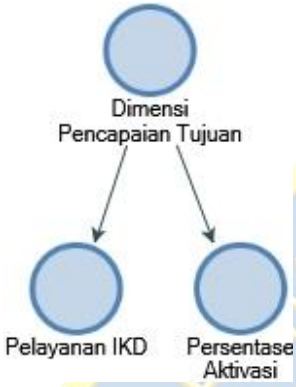
Berdasarkan Tabel 1 terlihat bahwa capaian aktivasi IKD di Kota Bandung baru mencapai 5,46 persen dari jumlah penduduk wajib KTP elektronik. Persentase tersebut menunjukkan bahwa target nasional sebesar 30 persen belum tercapai. Kondisi ini mengindikasikan bahwa efektivitas pelaksanaan aktivasi IKD masih menghadapi berbagai tantangan baik dari sisi organisasi maupun masyarakat sebagai pengguna layanan.

Ditinjau dari dimensi pencapaian tujuan, hasil wawancara menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Bandung telah melaksanakan pelayanan aktivasi IKD sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah pusat. Aktivasi dilakukan melalui pelayanan langsung di kantor Disdukcapil, pelayanan di tingkat kecamatan, pelayanan jemput bola, serta kegiatan pelayanan administrasi kependudukan lainnya. Berdasarkan hasil observasi, petugas pelayanan juga telah memberikan pendampingan kepada masyarakat dalam proses aktivasi, mulai dari pengunduhan aplikasi hingga verifikasi identitas pengguna.

Meskipun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kendala yang memengaruhi pencapaian target aktivasi. Sebagian masyarakat belum memahami manfaat IKD secara menyeluruh, masih memiliki tingkat literasi digital yang rendah, serta mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi digital. Selain itu, tidak seluruh masyarakat memiliki telepon pintar yang kompatibel dengan aplikasi IKD sehingga proses aktivasi tidak dapat dilakukan secara merata.

Hasil analisis menggunakan perangkat lunak NVivo 12 memperkuat temuan tersebut sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut.

Gambar 1
Project Map Dimensi Pencapaian Tujuan



Sumber : Nvivo 12, Diolah Oleh Peneliti (2026)

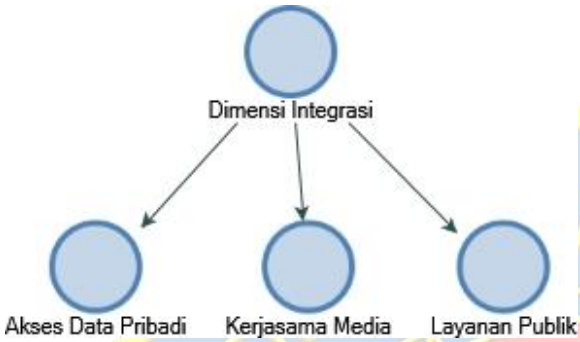
Berdasarkan Gambar 1 terlihat bahwa tema pelayanan aktivasi, aktivasi IKD, persentase capaian, dan target nasional memiliki keterkaitan yang cukup kuat dalam menggambarkan pencapaian tujuan program IKD. Dominasi tema tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan program tidak hanya ditentukan oleh terselenggaranya pelayanan sesuai prosedur, tetapi juga ditentukan oleh tingkat capaian aktivasi yang berhasil diwujudkan. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan yang telah berjalan dengan baik belum sepenuhnya mampu mendorong peningkatan jumlah aktivasi karena masih terdapat hambatan pada sisi pengguna layanan. Oleh karena itu, dimensi pencapaian tujuan dapat dikategorikan belum optimal karena masih terdapat kesenjangan antara target yang ditetapkan dengan capaian aktual di lapangan.

Selanjutnya, ditinjau dari dimensi integrasi, efektivitas organisasi diukur melalui kemampuan Disdukcapil Kota Bandung dalam membangun komunikasi, koordinasi, dan kerja sama dengan berbagai pihak untuk mendukung implementasi IKD. Berdasarkan hasil wawancara, Disdukcapil Kota Bandung telah melaksanakan berbagai kegiatan sosialisasi melalui media sosial, media massa, sekolah, perguruan tinggi, kecamatan, kelurahan, serta kegiatan pelayanan administrasi kependudukan lainnya. Selain itu, koordinasi juga dilakukan dengan berbagai instansi pemerintah dan lembaga pelayanan publik guna mendukung pemanfaatan IKD dalam pelayanan masyarakat.

Hasil observasi menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi telah dilaksanakan secara berkelanjutan melalui berbagai saluran komunikasi. Namun demikian, masih ditemukan masyarakat yang belum mengetahui manfaat maupun fungsi IKD secara menyeluruh. Sebagian masyarakat masih lebih memilih menggunakan KTP elektronik fisik dibandingkan identitas digital karena belum semua layanan publik mengakomodasi penggunaan IKD sebagai identitas utama.

Temuan tersebut diperkuat oleh hasil analisis NVivo 12 yang divisualisasikan pada gambar berikut.

Gambar 2
Project Map Dimensi Integrasi



Sumber : Nvivo 12, Diolah Oleh Peneliti (2026)

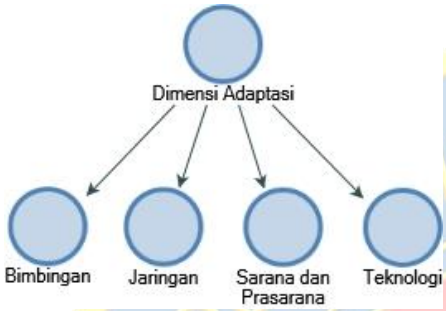
Berdasarkan Gambar 2 terlihat bahwa tema sosialisasi, kerja sama media, akses data pribadi, dan layanan publik menjadi tema yang paling dominan dalam dimensi integrasi. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi IKD sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam membangun komunikasi dan kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan. Di sisi lain, hasil analisis juga menunjukkan bahwa pemanfaatan IKD dalam berbagai layanan publik masih belum merata sehingga manfaat keberadaan IKD belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat. Dengan demikian, dimensi integrasi dapat dinilai cukup baik, namun masih memerlukan penguatan terutama dalam memperluas pemanfaatan IKD pada berbagai sektor pelayanan publik.

Adapun pada dimensi adaptasi, efektivitas organisasi dilihat dari kemampuan Disdukcapil Kota Bandung dalam menyesuaikan diri terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, Disdukcapil Kota Bandung telah melakukan berbagai upaya adaptasi melalui peningkatan kompetensi petugas, penyediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, serta pelaksanaan bimbingan dan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam proses aktivasi IKD.

Hasil observasi menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan yang tersedia relatif memadai untuk mendukung pelaksanaan aktivasi IKD. Akan tetapi, masih ditemukan beberapa kendala seperti kualitas jaringan internet yang belum stabil, keterbatasan perangkat telepon pintar yang dimiliki masyarakat, serta rendahnya literasi digital pada sebagian kelompok masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses transformasi digital masih memerlukan penyesuaian baik dari sisi organisasi maupun pengguna layanan.

Hasil analisis menggunakan NVivo 12 menunjukkan hubungan antar tema yang membentuk dimensi adaptasi sebagaimana terlihat pada gambar berikut.

Gambar 3
Project Map Dimensi Adaptasi



Sumber : Nvivo 12, Diolah Oleh Peneliti (2026)

Berdasarkan Gambar 3 terlihat bahwa tema bimbingan, jaringan, sarana dan prasarana, serta teknologi menjadi tema yang paling dominan dalam dimensi adaptasi. Dominasi tema tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi IKD sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam menyediakan dukungan teknologi sekaligus membantu masyarakat beradaptasi dengan pelayanan berbasis digital. Meskipun Disdukcapil Kota Bandung telah menunjukkan kemampuan adaptasi yang cukup baik melalui berbagai inovasi pelayanan dan peningkatan kapasitas petugas, masih diperlukan peningkatan kualitas infrastruktur teknologi dan literasi digital masyarakat agar implementasi IKD dapat berjalan secara lebih efektif.

Berdasarkan hasil penelitian pada dimensi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi, dapat disimpulkan bahwa efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) belum berjalan secara optimal. Dari dimensi pencapaian tujuan, capaian aktivasi masih berada di bawah target nasional yang telah ditetapkan. Dari dimensi integrasi, kegiatan sosialisasi dan kerja sama lintas sektor telah dilaksanakan namun pemanfaatan IKD dalam layanan publik masih belum merata. Sementara itu, dari dimensi adaptasi, Disdukcapil Kota Bandung telah menunjukkan kemampuan menyesuaikan diri terhadap transformasi digital meskipun masih menghadapi kendala berupa keterbatasan infrastruktur teknologi dan rendahnya literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sosialisasi, perluasan integrasi layanan publik berbasis IKD, serta peningkatan literasi digital masyarakat guna mendukung keberhasilan program IKD secara lebih efektif dan berkelanjutan.

3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) menunjukkan bahwa pelaksanaan program telah berjalan dengan cukup baik, namun belum mencapai tingkat efektivitas yang optimal. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan aktivasi IKD telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, didukung oleh petugas yang responsif, proses pelayanan yang relatif cepat, serta tersedianya sarana dan prasarana yang memadai. Akan tetapi, capaian aktivasi IKD di Kota Bandung hingga tanggal 19 Januari 2026 baru mencapai 5,46% dari jumlah penduduk wajib KTP-el, sedangkan target yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebesar 30%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa meskipun kualitas pelayanan sudah cukup baik, tingkat partisipasi masyarakat dalam melakukan aktivasi IKD masih rendah sehingga tujuan program belum sepenuhnya tercapai.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian (Nuraeni & Syahrudin, 2024) mengenai efektivitas pelayanan pembuatan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Cianjur. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan IKD telah berjalan sesuai prosedur dan memperoleh respons positif dari masyarakat, namun efektivitas program masih menghadapi kendala berupa rendahnya partisipasi masyarakat serta belum optimalnya pemahaman masyarakat terhadap manfaat IKD. Kondisi yang sama juga ditemukan di Kota Bandung, dimana masyarakat pada umumnya memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil, tetapi jumlah masyarakat yang melakukan aktivasi IKD masih jauh di bawah target yang telah ditetapkan.

Penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan penelitian (Christy & Isbandono, 2024) mengenai efektivitas pelayanan pembuatan KTP Digital di Kota Surabaya. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik tidak selalu berbanding lurus dengan tingginya tingkat penggunaan layanan digital oleh masyarakat. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa masyarakat Kota Bandung menilai proses aktivasi IKD cukup mudah, cepat, dan didukung oleh petugas yang ramah. Namun demikian, masih terdapat berbagai kendala yang menyebabkan masyarakat belum sepenuhnya beralih menggunakan identitas digital sebagai dokumen kependudukan utama.

Selanjutnya, penelitian ini memperkuat hasil penelitian (Salopah et al., 2024) mengenai implementasi program Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bogor yang menemukan bahwa keberhasilan implementasi IKD sangat dipengaruhi oleh intensitas sosialisasi, koordinasi antarinstansi, serta dukungan dari berbagai pemangku kepentingan. Temuan penelitian di Kota Bandung menunjukkan bahwa Disdukcapil telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan aktivasi IKD melalui kegiatan sosialisasi kepada masyarakat, kerja sama dengan perangkat daerah, kampus, media massa, serta pelaksanaan layanan jemput bola melalui program Mepeling. Upaya tersebut menunjukkan adanya komitmen organisasi dalam memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Komariah & Rahmadanita, 2025) mengenai implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital di Kota Jambi yang menyatakan bahwa penerapan IKD masih menghadapi berbagai kendala yang berkaitan dengan kesiapan masyarakat dalam beradaptasi terhadap teknologi digital. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi IKD, terutama kelompok lanjut usia dan masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang belum memahami manfaat IKD sehingga minat untuk melakukan aktivasi relatif rendah.

Hasil penelitian ini turut memperkuat temuan penelitian (Syamsir et al., 2025) mengenai efektivitas implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Padang yang menjelaskan bahwa keberhasilan program IKD dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, dukungan sarana dan prasarana, serta kemampuan organisasi dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi. Di Kota Bandung, Disdukcapil telah menyediakan sarana pelayanan yang cukup memadai dan seluruh operator pelayanan telah mampu melaksanakan aktivasi IKD. Meskipun demikian, masih ditemukan kendala berupa gangguan jaringan internet dan keterbatasan perangkat pendukung pada saat pelaksanaan sosialisasi di lapangan yang memengaruhi kelancaran pelaksanaan program.

Berbeda dengan beberapa penelitian terdahulu yang lebih banyak berfokus pada aspek implementasi dan pelayanan, penelitian ini menemukan bahwa integrasi IKD dengan berbagai layanan publik menjadi aspek penting yang menentukan keberhasilan program di masa mendatang. Berdasarkan hasil penelitian, IKD telah mulai digunakan dalam beberapa layanan seperti perbankan, rumah sakit, bandara, dan stasiun. Akan tetapi, pemanfaatannya belum sepenuhnya diterapkan oleh seluruh penyedia layanan publik. Bahkan masih terdapat beberapa institusi yang tetap meminta

masyarakat menunjukkan KTP fisik meskipun telah memiliki IKD. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa integrasi layanan publik berbasis IKD masih memerlukan penguatan agar manfaat identitas digital dapat dirasakan secara lebih luas oleh masyarakat.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa berbagai upaya telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung untuk mengatasi hambatan dalam aktivasi IKD. Upaya tersebut antara lain melalui pelaksanaan sosialisasi secara langsung maupun melalui media digital, kerja sama dengan media massa, pelaksanaan layanan jemput bola melalui program Mepeling, percepatan pelayanan aktivasi bagi masyarakat yang datang ke kantor Disdukcapil, serta penguatan koordinasi dengan pemerintah daerah hingga tingkat kecamatan dan kelurahan. Disdukcapil juga berupaya memperluas kerja sama dengan berbagai sektor pelayanan publik agar penggunaan IKD semakin memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Berbagai upaya tersebut menunjukkan bahwa organisasi terus melakukan adaptasi dan inovasi untuk meningkatkan jumlah aktivasi IKD di Kota Bandung.

Berdasarkan hasil penelitian dan perbandingan dengan penelitian terdahulu, dapat dipahami bahwa efektivitas aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Bandung dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Faktor tersebut meliputi kualitas pelayanan, tingkat literasi digital masyarakat, ketersediaan sarana dan prasarana, kualitas jaringan internet, integrasi layanan publik, serta intensitas sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas aktivasi IKD memerlukan strategi yang komprehensif melalui penguatan sosialisasi, perluasan integrasi layanan publik, peningkatan literasi digital masyarakat, serta optimalisasi infrastruktur teknologi informasi yang mendukung pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Berikut adalah beberapa temuan utama penelitian terkait efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat, antara lain:

a. Pelayanan aktivasi IKD telah dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan memperoleh tanggapan positif dari masyarakat;
b. Capaian aktivasi IKD di Kota Bandung masih belum mencapai target yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Dukcapil sehingga efektivitas program belum optimal;
c. Integrasi IKD dengan berbagai layanan publik telah mulai diterapkan, namun pemanfaatannya masih belum merata pada seluruh instansi pelayanan;
d. Adaptasi Disdukcapil Kota Bandung terhadap transformasi digital telah berjalan cukup baik melalui penyediaan sarana, prasarana, teknologi, serta pendampingan kepada masyarakat;
e. Sosialisasi, kerja sama media, program Mepeling, dan kolaborasi dengan berbagai instansi menjadi upaya utama dalam meningkatkan aktivasi IKD;
f. Hambatan berupa keterbatasan literasi digital, aksesibilitas pelayanan, kepemilikan perangkat pendukung, serta gangguan jaringan internet masih memengaruhi tingkat aktivasi IKD;
g. Penguatan integrasi layanan publik, peningkatan literasi digital masyarakat, perluasan sosialisasi, dan optimalisasi infrastruktur teknologi menjadi strategi penting dalam meningkatkan efektivitas aktivasi IKD di Kota Bandung.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Bandung telah berjalan cukup baik dari aspek pelayanan, integrasi, dan adaptasi organisasi. Namun demikian, capaian aktivasi yang masih berada di bawah target menunjukkan bahwa program IKD masih memerlukan berbagai perbaikan dan penguatan, baik dari sisi pemanfaatan teknologi, partisipasi masyarakat, maupun integrasi layanan publik agar tujuan digitalisasi administrasi kependudukan dapat terwujud secara optimal.

3.3. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Berdasarkan hasil analisis data penelitian yang diperkuat melalui wawancara, observasi, dokumentasi, serta visualisasi data menggunakan NVivo 12, ditemukan beberapa temuan menarik yang memengaruhi efektivitas aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Bandung. Temuan-temuan tersebut tidak hanya berkaitan dengan pencapaian target aktivasi, tetapi juga menunjukkan adanya faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi program IKD di lapangan.

Salah satu temuan yang cukup menarik adalah adanya kesenjangan antara kualitas pelayanan aktivasi IKD dengan capaian aktivasi yang dihasilkan. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar masyarakat yang telah melakukan aktivasi IKD memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Petugas dinilai ramah, proses pelayanan relatif cepat, dan prosedur aktivasi mudah dipahami. Namun demikian, meskipun kualitas pelayanan dinilai baik, capaian aktivasi IKD masih berada jauh di bawah target yang telah ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bukan menjadi satu-satunya faktor yang menentukan keberhasilan program IKD.

Temuan menarik lainnya adalah masih terbatasnya aksesibilitas layanan aktivasi IKD. Berdasarkan hasil penelitian, proses aktivasi IKD hingga saat ini masih harus dilakukan secara tatap muka melalui petugas Disdukcapil. Meskipun kebijakan tersebut bertujuan untuk menjaga keamanan data dan menghindari penyalahgunaan identitas, kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat mengalami kesulitan untuk melakukan aktivasi, terutama masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu, mobilitas, maupun yang berdomisili cukup jauh dari lokasi pelayanan. Situasi tersebut menjadi salah satu penyebab rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam program aktivasi IKD.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa literasi digital masyarakat masih menjadi tantangan dalam implementasi IKD. Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan yang sama dalam memanfaatkan teknologi digital, khususnya kelompok lanjut usia dan sebagian masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi berbasis smartphone. Meskipun kepemilikan telepon pintar di Kota Bandung relatif tinggi, kemampuan dalam mengoperasikan aplikasi IKD masih beragam. Kondisi ini menyebabkan sebagian masyarakat memerlukan pendampingan khusus saat proses aktivasi maupun penggunaan IKD dalam kehidupan sehari-hari.

Dari aspek teknologi, penelitian menemukan bahwa kualitas jaringan internet dan sistem komunikasi data masih menjadi kendala yang cukup sering muncul. Beberapa informan menyampaikan bahwa proses aktivasi maupun penggunaan IKD terkadang terhambat akibat jaringan internet yang tidak stabil. Selain itu, gangguan pada sistem komunikasi data juga berpotensi memperlambat proses verifikasi dan aktivasi IKD. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi pelayanan publik berbasis digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan organisasi, tetapi juga bergantung pada kualitas infrastruktur teknologi yang mendukungnya.

Pada dimensi integrasi, penelitian menemukan bahwa pemanfaatan IKD dalam berbagai layanan publik sudah mulai berjalan, namun belum sepenuhnya optimal. Beberapa masyarakat telah merasakan manfaat penggunaan IKD dalam layanan tertentu seperti perbankan, rumah sakit, bandara, dan stasiun. Akan tetapi, masih terdapat sejumlah instansi yang belum menerima IKD sebagai dokumen identitas utama sehingga masyarakat tetap diminta menunjukkan KTP fisik. Temuan ini menunjukkan bahwa integrasi IKD dengan berbagai layanan publik masih memerlukan penguatan melalui kerja sama lintas sektor agar manfaat IKD dapat dirasakan secara lebih luas oleh masyarakat.

Penelitian ini juga menemukan adanya dukungan yang cukup kuat dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam meningkatkan aktivasi IKD. Berbagai strategi telah dilakukan, seperti pelaksanaan sosialisasi melalui media sosial, radio, televisi, kegiatan jemput bola melalui

pelayanan keliling, serta kerja sama dengan berbagai instansi pemerintah dan lembaga pendidikan. Selain itu, adanya dukungan dari pemerintah daerah melalui instruksi kepada camat dan lurah untuk mendorong aktivasi IKD menjadi salah satu faktor yang membantu perluasan jangkauan program kepada masyarakat.

Temuan menarik lainnya adalah adanya potensi besar pengembangan IKD sebagai identitas digital multifungsi di masa depan. Berdasarkan hasil wawancara, IKD direncanakan tidak hanya berfungsi sebagai identitas kependudukan digital, tetapi juga dapat terintegrasi dengan berbagai layanan publik lainnya seperti kesehatan, pendidikan, perbankan, transportasi, hingga sektor hiburan dan ekonomi kreatif. Potensi integrasi tersebut menunjukkan bahwa IKD memiliki peluang untuk menjadi bagian penting dalam pengembangan sistem pemerintahan digital dan pelayanan publik berbasis elektronik di Kota Bandung.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, dapat dipahami bahwa efektivitas aktivasi IKD di Kota Bandung tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor aksesibilitas layanan, literasi digital masyarakat, kesiapan infrastruktur teknologi, tingkat integrasi layanan publik, serta dukungan kelembagaan yang ada. Temuan-temuan tersebut menjadi informasi tambahan yang penting dalam memahami dinamika implementasi IKD sekaligus menjadi bahan pertimbangan bagi pengembangan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di masa mendatang.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa efektivitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) belum berjalan secara optimal. Kondisi tersebut ditunjukkan oleh capaian aktivasi IKD yang masih berada di bawah target yang telah ditetapkan, meskipun dari aspek pelayanan, integrasi, dan adaptasi pelaksanaan aktivasi IKD telah berjalan cukup baik. Adapun faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas aktivasi IKD meliputi keterbatasan aksesibilitas layanan, rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, kendala penggunaan teknologi pada kelompok lansia dan penyandang disabilitas, kualitas jaringan internet dan komunikasi data yang belum stabil, belum optimalnya integrasi IKD dengan seluruh layanan publik, serta belum adanya Peraturan Daerah yang secara khusus mengatur pelaksanaan IKD. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung telah melakukan berbagai upaya melalui sosialisasi, pelayanan keliling (Mepeling), kerja sama dengan berbagai instansi, percepatan layanan aktivasi, serta penguatan koordinasi dengan pemerintah daerah untuk meningkatkan jumlah aktivasi IKD dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada waktu penelitian dan keterbatasan dalam memperoleh data yang lebih luas mengenai implementasi Identitas Kependudukan Digital. Selain itu, penelitian ini hanya berfokus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Provinsi Jawa Barat sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh daerah di Indonesia.

Arah Masa Depan Penelitian (Future Work). Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan, sehingga disarankan adanya penelitian lanjutan mengenai efektivitas implementasi Identitas Kependudukan Digital di daerah lain dengan pendekatan dan metode yang lebih beragam agar diperoleh hasil penelitian yang lebih mendalam mengenai pengembangan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Indonesia.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung beserta seluruh jajaran yang telah memberikan kesempatan dan bantuan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada para informan penelitian, dosen pembimbing, keluarga, serta seluruh pihak yang telah membantu dan mendukung pelaksanaan penelitian sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Christy, R. A., & Isbandono, P. (2024). Efektivitas pelayanan pembuatan KTP digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Innovant: Journal of Social Science Research*, *4*(4), 13469–13483. https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant/article/view/30540

Fatih, M. A., Madjid, U., & Abdillah, F. (2025). Optimasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh. *Jurnal Registratie, 7*(1). https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/5536

Gatiningsih, Prihandono, A., Kurniasih, D., & Giyarsih, S. R. (2025). Analysis of digital population identity services in Bandung City. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja, 15*(2), 130–140. https://doi.org/10.33701/jiwbp.v15i2.5953

Komariah, I., & Rahmadanita, A. (2025). Implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital di Kota Jambi. *Jurnal Registratie, 7*(1). https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/5593

Kurupunda, M. L. H., Yunus, M., & Abdullah, M. T. (2025). Community e-readiness in adopting technology: Evaluation of the implementation of digital population identity application in Ternate City, Indonesia. *South Eastern European Journal of Public Health*. https://www.seejph.com/index.php/seejph/article/view/3963

Melin, U., Axelsson, K., & Söderström, F. (2016). Managing the development of e-ID in a public e-service context. *Transforming Government: People, Process and Policy*, *10*(1), 72–98. https://www.emerald.com/tg/article-abstract/10/1/72/375478/Managing-the-development-of-e-ID-in-a-public-e?redirectedFrom=fulltext

Mir, U. B., Kar, A. K., Dwivedi, Y. K., Gupta, M. P., & Sharma, R. S. (2020). Realizing digital identity in government: Prioritizing design and implementation objectives for Aadhaar in India. *Government Information Quarterly*, *37*(2), 101442. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101442

Nuraeni, N., & Syahrudin, D. (2024). Efektivitas pelayanan pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur. *Karimah Tauhid, 3*(11). https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i11.15345

Nurrahman, A., Sabaruddin, Nurnawati, E. N., & Guntoro, D. (2025). Efektivitas program Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Ciamis. *Jurnal Registratie, 7*(2). https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v7i2.5942

Panagiotopoulos, P., Klievink, B., & Cordella, A. (2019). Public value creation in digital government. *Government Information Quarterly*, *36*(4), 101421. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101421

Salopah, S., Purnamasari, I., & Ramdani, F. T. (2024). Implementasi program Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Karimah Tauhid, 3*(4). https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i4.12926

Sasongko, R. W. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie, 5*(1), 69–86. https://www.mendeley.com/catalogue/53e6b8bb-02d4-3483-88f0-cf0954be511a/

Scupola, A., & Mergel, I. (2022). Co-production in digital transformation of public administration and public value creation: The case of Denmark. *Government Information Quarterly, 39*(1), 101650. https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101650

Seltsikas, P., & O'Keefe, R. M. (2010). Expectations and outcomes in electronic identity management: The role of trust and public value. *European Journal of Information Systems, 19*(1), 93–103. https://doi.org/10.1057/ejis.2009.51

Susilawati, Kusworo, Mulyadi, S. P., & Gatiningsih. (2026). A policy implementation model for population administration digitalization: Lessons from the implementation of digital identity. *Jurnal Sipakatau: Inovasi Pengabdian Masyarakat, 3*(2), 11–27. https://journal.globresco.com/index.php/Sipakatau/article/view/505

Syamsir, S., Ananda, Y. T., & Asri, R. A. (2025). Efektivitas implementasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai, 9*(3). https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/33094

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