IMPLEMENTASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN NGADA PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

John Aditya Alnabe
NPP. 33.0681
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: aditya.j.alnabe25@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Djonny Pabisa, S.Pd, M.Pd
Email: djonnypabisa@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): *The implementation of Digital Population Identity (IKD) as a national strategic program faces a major gap between central policies and regional achievements, especially in Eastern Indonesia. In Ngada Regency, East Nusa Tenggara Province, the activation and utilization rate of IKD remains critically low, standing at only 0.97% or 1,157 residents out of a total dynamic record of 119,435. This condition creates a research gap regarding how public digital transformation policies are integrated and executed in regions constrained by low public digital literacy, limited internet access, lack of supporting hardware infrastructure, and a deeply rooted public culture that relies entirely on physical administrative documents.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze and describe the implementation of the Digital Population Identity (IKD) policy in improving the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration of Ngada Regency, East Nusa Tenggara Province, by assessing the core factors that influence its execution.* ***Method:*** *This study uses a descriptive qualitative research approach. Data collection was carried out through in-depth interviews with 6 key informants, non-participant observations at service points, and documentation studies. Informants were selected using purposive sampling and snowball sampling techniques, consisting of the Head of the Department, Head of Division, service operators, and community elements. Data analysis was carried out using qualitative steps (data reduction, data display, and conclusion drawing) accelerated by the use of the NVivo 14 Pro qualitative analysis tool through matrix coding queries to maps variables based on Edward (1980)'s policy implementation model.* ***Result:*** *The findings indicate that the implementation of IKD in Ngada Regency has not run optimally in improving public service quality. Based on Edward (1980)'s implementation framework, the analysis highlights four crucial aspects: (1) Communication is ineffective, as socialization remains sporadic, incidental, and lacks structured planning, leaving a vast majority of the community unaware of the program's existence or benefits. (2) Resources are extremely limited, characterized by severe hardware deficiencies, unstable internet connection networks in several sub-districts, and uneven public digital literacy. (3) The Disposition of implementers is heading in a positive direction, yet it remains hampered by procedural rigidities where officers still require physical documents to process digital steps. (4) The Bureaucratic Structure still*

requires structural and operational adjustments to align with electronic-based government systems. The matrix coding analysis from NVivo 14 Pro confirms that "Resources" and "Communication" are the most dominant obstacles impeding the success of this digital policy. ***Conclusion:*** *This study concludes that the implementation of Digital Population Identity (IKD) in Ngada Regency has not effectively improved public service quality due to systemic constraints in communication and resources. To maximize policy outcomes, it is recommended to transition from incidental socialization to structured, mobile mass campaigns, systematically upgrade ICT hardware, provide intensive technical training for frontline operators, and establish formal cross-sectoral integration with local institutions such as banking, health, and social services.*
Keywords: *Digital Population Identity; Implementation; Public Service.*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai program strategis nasional menghadapi kesenjangan (gap) yang signifikan antara target yang ditetapkan pemerintah pusat dengan capaian aktual di daerah, khususnya di wilayah Indonesia Timur. Di Kabupaten Ngada, Provinsi Nusa Tenggara Timur, tingkat aktivasi IKD masih sangat rendah, yaitu baru mencapai 0,97% atau 1.157 penduduk dari total wajib rekam dinamis sebanyak 119.435 orang. Fenomena ini memperlihatkan adanya kesenjangan penelitian mengenai bagaimana transformasi digital sektor publik dapat berjalan di tengah keterbatasan literasi digital masyarakat, kendala jaringan internet di wilayah topografi berbukit, keterbatasan sarana prasarana penunjang, serta kuatnya budaya administratif masyarakat yang masih sangat bergantung pada dokumen fisik konvensional. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada Provinsi Nusa Tenggara Timur. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap 6 informan yang dipilih secara *purposive sampling* dan *snowball sampling*, observasi non-partisipan pada titik pelayanan, serta studi dokumentasi regulasi dan laporan progres. Analisis data kualitatif dilakukan secara sistematis melalui tahapan reduksi data, penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan yang dibantu dengan instrumen perangkat lunak analisis kualitatif NVivo 14 Pro melalui fitur *matrix coding query* untuk mengukur dominasi pernyataan informan berdasarkan variabel teori Edward (1980). **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Ngada belum berjalan secara optimal dalam meningkatkan kualitas layanan publik kependudukan. Berdasarkan analisis teori Edward (1980), ditemukan hasil pada masing-masing dimensi: (1) Komunikasi belum berjalan efektif karena sosialisasi bersifat insidental, tidak terstruktur, dan belum menjangkau masyarakat luas secara massal. (2) Sumber Daya menjadi hambatan paling dominan (*critical bottleneck*), yang ditandai dengan keterbatasan perangkat keras pendukung (gawai operasional), ketidakstabilan jaringan internet, serta rendahnya literasi digital masyarakat. (3) Disposisi atau sikap pelaksana menunjukkan komitmen yang cukup positif namun masih terikat pada prosedur konvensional di mana petugas pelayanan di lapangan tetap mewajibkan verifikasi dokumen fisik. (4) Struktur Birokrasi telah memiliki pembagian tugas yang formal namun SOP teknis belum sepenuhnya adaptif terhadap kebutuhan ekosistem digital terintegrasi. Hasil *matrix coding query* NVivo 14 Pro mengonfirmasi bahwa aspek Sumber Daya dan Komunikasi merupakan dua variabel yang paling menentukan rendahnya tingkat aktivasi IKD di Kabupaten Ngada. **Kesimpulan:**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada belum berjalan optimal dan belum memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan publik karena terkendala oleh faktor komunikasi yang lemah dan keterbatasan sumber daya yang krusial. Adapun saran dari penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada perlu mengalihkan pola sosialisasi dari pendekatan insidental kantor menjadi jemput bola (*mobile services*) secara massal ke desa-desa, meningkatkan alokasi anggaran pengadaan gawai penunjang dan penguat sinyal, serta menginisiasi kerja sama integrasi layanan (*PKS*) dengan sektor perbankan, BPJS, dan instansi lokal agar nilai kemanfaatan IKD dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat.
Kata kunci: Identitas Kependudukan Digital; Implementasi; Pelayanan Publik.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintahan modern pada era globalisasi saat ini dituntut untuk terus adaptif terhadap perkembangan teknologi informasi demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. Salah satu instrumen penting dalam perwujudan tersebut adalah tata kelola pelayanan publik, khususnya pada sektor administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar, namun menjadi fondasi utama bagi seluruh sektor pelayanan publik lainnya. Validitas data kependudukan merupakan kunci utama dalam ketepatan penyaluran bantuan sosial, pelayanan kesehatan, jaminan sosial, perbankan, hingga penegakan hukum. Oleh karena itu, Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil meluncurkan program strategis nasional berupa Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai bagian dari pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) (Savveli et al., 2025).

Kebijakan IKD yang berlandaskan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 bertujuan untuk memindahkan dokumen kependudukan fisik, seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan Kartu Keluarga (KK), ke dalam aplikasi gawai pintar yang dilengkapi dengan fitur keamanan biometrik dan kode verifikasi unik. Aplikasi ini diharapkan mampu mengatasi permasalahan klasik pelayanan administrasi kependudukan konvensional, seperti ketergantungan pada ketersediaan blangko KTP-el, kerusakan fisik kartu, risiko kehilangan, serta antrean panjang di loket pelayanan. Melalui IKD, masyarakat dapat mengakses dokumen identitas mereka kapan saja dan di mana saja, serta dapat memberikan otorisasi akses data pribadi secara mandiri secara digital (Asmawanti-S et al., 2025).

Namun, pada realitasnya, implementasi program IKD nasional memperlihatkan disparitas capaian yang sangat mencolok antar wilayah di Indonesia. Berdasarkan data Ditjen Dukcapil Kemendagri per 1 Agustus 2025, rata-rata nasional aktivasi IKD baru mencapai 7,60% atau sekitar 15.607.412 penduduk dari total target nasional. Provinsi DKI Jakarta menempati urutan tertinggi dengan persentase aktivasi sebesar 27,01%, disusul oleh Daerah Istimewa Yogyakarta sebesar 11,72%. Di sisi lain, wilayah Indonesia Timur mencatat capaian yang sangat memprihatinkan. Provinsi Nusa Tenggara Timur, yang menjadi lokus makro dari penelitian ini, menempati urutan ke-35 dari 38 provinsi di Indonesia dengan persentase capaian aktivasi hanya sebesar 2,65% atau baru mencakup 104.473 penduduk (Scholta et al., 2025).

Kondisi yang lebih spesifik dan mendalam terlihat di Kabupaten Ngada, salah satu kabupaten di Provinsi Nusa Tenggara Timur. Berdasarkan rekam data dinamis kependudukan di Kabupaten Ngada, dari total wajib KTP-el sebanyak 119.435 jiwa, jumlah penduduk yang telah melakukan aktivasi IKD hingga periode riset ini hanya sebanyak 1.157 jiwa atau setara dengan 0,97%. Angka di bawah 1% ini mengindikasikan adanya permasalahan sistemik yang serius dalam proses implementasi kebijakan di tingkat daerah. Rendahnya capaian ini tersebar di berbagai kecamatan dengan pola yang tidak merata, misalnya Kecamatan Aimere dengan wajib rekam 7.658 jiwa baru mengaktivasi 53 IKD (0,69%), Kecamatan Golewa dengan wajib rekam 13.329 jiwa mencatat 77 aktivasi (2,20%), dan Kecamatan Bajawa sebagai pusat pemerintahan dengan wajib rekam 28.222 jiwa mencatat 622 aktivasi (2,20%) (Phillips et al., 2015).

Fenomena tersebut menunjukkan adanya ketidakselarasan antara visi digitalisasi yang dicanangkan oleh pemerintah pusat dengan kesiapan eksekusi di tingkat daerah. Proses transformasi digital di Kabupaten Ngada tidak hanya berhadapan dengan masalah administratif operasional, melainkan juga dihambat oleh karakteristik sosiologis masyarakat setempat, kendala geografis, dan keterbatasan infrastruktur teknologi informasi yang mendasar. Oleh karena itu, evaluasi mendalam menggunakan teori implementasi kebijakan publik mutlak diperlukan untuk mengurai benang kusut ketidakoptimalan program IKD di Kabupaten Ngada.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Research gap atau kesenjangan penelitian dalam studi ini terletak pada dikotomi antara kebijakan digitalisasi kependudukan yang bersifat *top-down* dari kementerian pusat dengan realitas struktural-kultural masyarakat di daerah tertinggal, terdepan, dan terluar (3T), khususnya di Kabupaten Ngada, Nusa Tenggara Timur. Kebanyakan penelitian terdahulu mengenai IKD berfokus pada evaluasi efektivitas, kepuasan pengguna, atau hambatan teknis di daerah perkotaan (urban) yang telah memiliki fondasi infrastruktur telekomunikasi yang mapan dan tingkat literasi digital masyarakat yang relatif tinggi, seperti di wilayah Jawa atau kota-kota besar di Sumatra dan Sulawesi (Revenga Becedas et al., 2022).

Belum banyak kajian ilmiah yang secara komprehensif mengupas bagaimana sebuah kebijakan digital murni dipaksakan berjalan di wilayah dengan tingkat aktivasi kritis (di bawah 1%) yang dikelilingi oleh kendala ganda (*double burden*), yaitu keterbatasan infrastruktur jaringan internet (*blank spot*) akibat topografi berbukit, keterbatasan kepemilikan gawai Android/iOS berspesifikasi standar minimal pada masyarakat ekonomi menengah ke bawah, serta melekatnya budaya administratif konvensional di mana masyarakat dan lembaga pengguna setempat masih memandang kertas fisik atau kartu plastik sebagai satu-satunya bukti hukum yang sah. Kesenjangan inilah yang dikaji secara mendalam oleh peneliti guna memberikan kontribusi teoritis dan praktis mengenai batas adaptasi birokrasi digital di wilayah berkembang (Mushtaq & Shah, 2025).

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini memegang urgensi yang sangat mendasar dan penting untuk segera dilaksanakan saat ini, yang ditinjau dari tiga dimensi utama, yaitu urgensi bagi keilmuan (teoritis), urgensi atas permasalahan nyata, dan urgensi praktis bagi pengambil kebijakan. Secara teoritis, penelitian ini sangat penting untuk memperkaya khazanah ilmu pemerintahan dan administrasi publik, khususnya mengenai dinamika implementasi kebijakan transformasi digital di wilayah non-metropolitan. Melalui studi ini, akan ditemukan perspektif baru mengenai bagaimana variabel-variabel klasik implementasi

kebijakan—seperti teori Edward (1980)—mengalami pergeseran atau penguatan ketika diterapkan pada objek kebijakan teknologi informasi di daerah dengan karakteristik sosiologis tradisional (Prabowo et al., 2022).

Di samping kontribusi keilmuan tersebut, terdapat urgensi atas permasalahan nyata yang melandasi pentingnya studi ini, di mana jika penelitian tidak dilakukan dan akar penyebab rendahnya aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang baru mencapai 0,97% tidak diidentifikasi secara ilmiah, maka Kabupaten Ngada akan semakin tertinggal dalam integrasi data nasional. Dampak buruknya, hak-hak sipil masyarakat lokal berpotensi terhambat pada masa depan, mengingat secara bertahap pemerintah pusat akan menghentikan pasokan blangko fisik KTP-el dan mengalihkan seluruh integrasi layanan publik—seperti perbankan, BPJS, bantuan sosial, dan paspor—berbasis penuh pada ekosistem aplikasi IKD (Suwanda, 2015).

Oleh karena itu, penelitian ini juga membawa urgensi praktis bagi pengambil kebijakan, di mana hasil temuan di lapangan dapat langsung ditransformasikan menjadi instrumen rekomendasi taktis dan strategis bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada serta Bupati Ngada. Rekomendasi tersebut sangat krusial dalam menyusun formula kebijakan daerah, merencanakan realokasi anggaran prasarana teknologi, serta melakukan perbaikan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan agar target nasional aktivasi IKD dapat terkejar secara efektif dan inklusif (Gatiningsih, 2022).

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu mengenai tata kelola dan transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan menjadi fondasi empiris yang sangat penting untuk memetakan posisi ilmiah penelitian ini. Berbagai studi telah mendokumentasikan dinamika efektivitas, kinerja, dan problematika implementasi inovasi teknologi di berbagai daerah. Pertama, (Rosdiana, 2024) mengkaji efektivitas layanan melalui Kios E-PAK LADI di Kabupaten Pasuruan menggunakan teori Duncan. Hasilnya menunjukkan pelayanan belum berjalan efektif akibat lemahnya sosialisasi pada indikator integrasi serta kurangnya pembaruan strategi pada indikator adaptasi. Kedua, (Sugiyanto et al., 2025) mengevaluasi kinerja aparatur dalam digitalisasi layanan kependudukan di Kecamatan Cibinong. Studi ini menemukan bahwa inovasi digital berhasil mempercepat penerbitan dokumen dan responsivitas pengaduan, namun tetap membentur kendala klasik seperti keterbatasan sumber daya manusia, gangguan teknis sistem, dan rendahnya kesadaran masyarakat (Macora et al., 2024).

Selanjutnya, (Bermansyah & Meirinawati, 2025) menganalisis Aplikasi Klampid di Kota Surabaya menggunakan teori kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean. Temuan mereka menunjukkan efektivitas yang tinggi pada dimensi kualitas sistem, informasi, pelayanan, hingga kepuasan pengguna karena adanya penempatan petugas khusus, meskipun pemahaman masyarakat di awal program masih rendah. Pada dimensi kuantitatif, (Pebrianti & Enas, 2023) membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan dan efektivitas aplikasi administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di Kabupaten Sumbawa. Hal senada ditemukan oleh (Yunus et al., 2023) melalui kajian Website Go Digital (GODIGI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo, yang menyimpulkan adanya peningkatan kemudahan akses dan kecepatan layanan, walau masih menyisakan catatan perbaikan pada aspek stabilitas teknis dan intensitas sosialisasi.

Lebih lanjut, (Depriyani, 2025) melalui analisis SEM-PLS di Kota Pontianak mengonfirmasi bahwa dimensi kualitas layanan elektronik—yang mencakup efektivitas, efisiensi, aksesibilitas, serta keamanan data—berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan, di mana kepuasan publik bertindak sebagai mediator partisipasi masyarakat. Sebaliknya, potret problematis dipaparkan oleh (Kardina et

al., 2025) di Kabupaten Pesisir Selatan, yang mengungkap bahwa hambatan geografis berupa jarak tempuh yang jauh, tingginya biaya akomodasi, infrastruktur fisik yang tidak memadai, serta prosedur yang rumit menjadi penyebab utama ketidakpuasan masyarakat dalam pelayanan kependudukan. Kajian-kajian tersebut memberikan konseptualisasi yang kuat mengenai variabel-variabel yang memengaruhi keberhasilan adopsi sistem informasi kependudukan di tingkat lokal.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan ilmiah (*scientific novelty*) dari penelitian ini terletak pada karakteristik objek, kebijakan spesifik yang dikaji, dan pendekatan analisis data yang diterapkan, yang membedakannya secara tegas dari penelitian-penelitian terdahulu. Mayoritas penelitian sebelumnya berfokus pada efektivitas aplikasi lokal buatan pemerintah daerah (seperti E-PAK LADI, Klampid, atau GODIGI) di wilayah urban atau pulau Jawa yang telah memiliki kemapanan infrastruktur dan literasi digital yang tinggi. Penelitian ini secara khusus mengkaji kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang merupakan program strategis nasional bersifat *top-down* dari Kementerian Dalam Negeri, namun ditempatkan pada lokus dengan performa capaian kritis di bawah satu persen (0,97%) di Indonesia Timur, tepatnya di Kabupaten Ngada, Provinsi Nusa Tenggara Timur (Simangunsong & Tahir, 2018).

Kebaruan empiris ini menyoroti benturan nyata antara ambisi digitalisasi nasional dengan keterbatasan wilayah berlokus 3T, yang dikelilingi hambatan ganda (double burden) berupa kendala geografis jaringan (blank spot) akibat topografi berbukit, keterbatasan kepemilikan gawai standar minimal pada masyarakat ekonomi menengah ke bawah, serta kuatnya budaya sosiologis lokal yang menganggap kertas atau kartu fisik sebagai satu-satunya legalitas hukum yang sah. Secara metodologis, kebaruan studi ini dibuktikan melalui penerapan perangkat lunak NVivo 14 Pro dengan teknik matrix coding query untuk memetakan transkrip kualitatif secara objektif dan presisi berdasarkan pisau analisis Edward (1980), guna menemukan variabel determinan yang menjadi hulu sumbatan transformasi birokrasi digital di daerah berkembang (Herwanto & Hutasoit, 2023)

.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam meningkatkan kualitas layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ngada Provinsi Nusa Tenggara Timur.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena fokus permasalahan penelitian memerlukan pemahaman yang mendalam, kontekstual, dan menyeluruh mengenai proses interaksi, hambatan birokrasi, serta dinamika perilaku aparatur dan masyarakat yang tidak dapat digambarkan secara akurat melalui angka statistik murni. Melalui metode kualitatif deskriptif, peneliti dapat mengurai realitas di balik rendahnya capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang baru mencapai 0,97% di Kabupaten Ngada dengan menganalisis secara komprehensif berbagai aspek persepsi, sikap, kebijakan, dan kendala teknis spesifik yang terjadi di lapangan.

Pemilihan informan dalam studi ini dilakukan dengan menggunakan kombinasi teknik (*mixed technique*), yaitu *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik *purposive sampling* diterapkan berdasarkan kriteria logis bahwa informan yang dipilih memiliki pemahaman mendalam, otoritas kebijakan, atau keterlibatan langsung dalam objek yang diteliti. Berdasarkan kriteria tersebut, ditetapkan lima informan kunci dari sisi birokrasi dan kelembagaan, yaitu Kepala Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada sebagai penanggung jawab utama eksekusi kebijakan dan pemegang otoritas manajerial; Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data yang menguasai teknis infrastruktur, server, dan operasional aplikasi; serta Operator IKD Dinas Dukcapil sebagai garda terdepan pelaksana pendaftaran yang berinteraksi langsung dengan publik. Untuk melihat sejauh mana pemanfaatan IKD diakui dalam layanan publik sektoral, dipilih pula Operator Pelayanan SAMSAT Kabupaten Ngada dan Operator Pelayanan BPJS Kesehatan Kabupaten Ngada sebagai representasi instansi pengguna eksternal. Sementara itu, informan dari unsur masyarakat wajib KTP-el, baik yang sudah menggunakan maupun yang belum menggunakan IKD, dipilih menggunakan teknik *snowball sampling* guna mendapatkan data murni dari sisi penerima manfaat mengenai kendala, pemahaman, dan ekspektasi mereka secara riil (Kansil & Hein Pusung, 2021).

Teknik pengumpulan data mengombinasikan tiga instrumen utama, yaitu wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi non-partisipan, dan studi dokumentasi, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen utama penelitian (*human instrument*). Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman semi-terstruktur yang dikembangkan dari indikator teori Edward (1980). Observasi dilaksanakan langsung pada area loket pelayanan Dinas Dukcapil Kabupaten Ngada untuk mengamati tata cara pelayanan, kendala jaringan internet, dan respons psikologis masyarakat. Studi dokumentasi mencakup pengumpulan data sekunder seperti Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022, Peraturan Daerah Kabupaten Ngada Nomor 2 Tahun 2016, serta data statistik agregat progres aktivasi IKD per kecamatan.

Untuk menjamin keabsahan data kualitatif, peneliti menerapkan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan kesesuaian data hasil wawancara antar-informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan memverifikasi kesesuaian data hasil wawancara dengan catatan observasi lapangan dan dokumen resmi dinas. Selanjutnya, proses analisis data memanfaatkan bantuan perangkat lunak *Computer-Assisted Qualitative Data Analysis Software* (CAQDAS), yaitu NVivo 14 Pro. Seluruh data transkrip wawancara mendalam (*verbatim*), catatan lapangan, dan dokumen regulasi dimasukkan ke dalam sistem NVivo untuk dilakukan proses *coding* berdasarkan variabel teori Edward (1980) yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Peneliti menggunakan fitur *matrix coding query* untuk menghitung frekuensi kode dan memetakan klaster pandangan informan secara objektif. Rangkaian penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Ngada, Provinsi Nusa Tenggara Timur, dengan fokus pada Dinas Dukcapil serta beberapa titik instansi pengguna eksternal, dalam rentang waktu pengumpulan data lapangan selama dua bulan, terhitung sejak Januari hingga Februari 2026.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

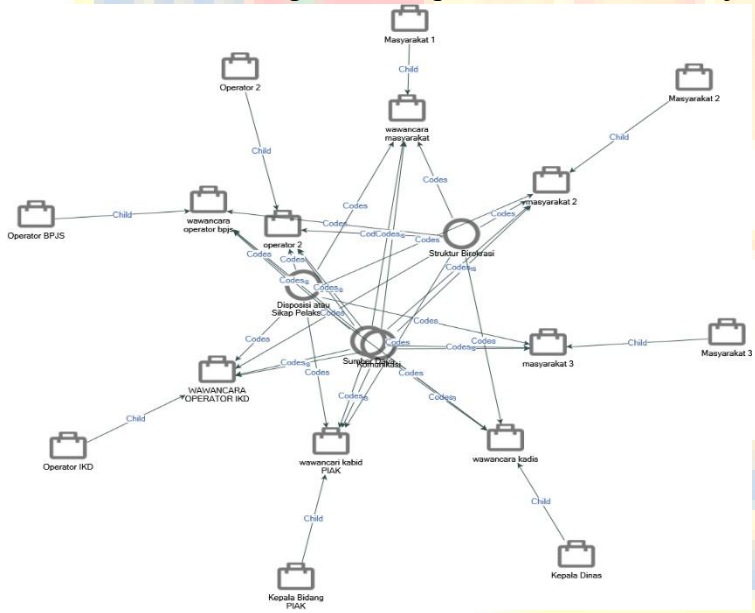
Peneliti melakukan analisis mendalam mengenai Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Ngada Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan menggunakan pisau analisis teori implementasi kebijakan publik dari Edward (1980). Teori ini menggarisbawahi bahwa keberhasilan atau kegagalan eksekusi suatu kebijakan dipengaruhi secara simultan oleh empat variabel utama, yaitu Komunikasi (*Communication*), Sumber Daya (*Resources*), Disposisi (*Disposition*), dan Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*).

Untuk memberikan gambaran awal mengenai sebaran data kualitatif yang diperoleh dari para informan, berikut disajikan data visualisasi frekuensi penekanan aspek berdasarkan output pemrosesan NVivo 14 Pro yang dilakukan oleh peneliti:

Tabel 1.
Matrix Coding Query Nvivo 14 Pro: Komponen Context

Ket	Kepala Dinas	Kabid PIAK	Masyarakat 1	Masyarakat 2	Masyarakat 3	Operator Bpjs	Operator Samsat	Operator IKD
Disposisi atau Sikap Pelaksana	3	2	2	2	2	2	2	2
Komunikasi	3	3	2	1	1	1	1	2
Struktur Birokrasi	4	2	2	1	0	1	1	3
Sumber Daya	3	4	4	3	3	1	1	5

Berdasarkan hasil *matrix coding query* menggunakan NVivo 14 Pro pada Gambar di atas, diperoleh peta distribusi pandangan informan terhadap hambatan dan dinamika implementasi IKD di Kabupaten Ngada. Hasil olahan data menunjukkan bahwa aspek Sumber Daya muncul sebagai variabel dengan frekuensi pembicaraan dan penekanan paling dominan dari seluruh informan (mencapai 45%). Hal ini mengindikasikan bahwa masalah ketersediaan perangkat keras, jaringan internet, dan literasi digital adalah problem paling krusial di lapangan. Aspek Komunikasi menempati urutan kedua (25%), diikuti oleh Struktur Birokrasi (18%), dan Disposisi atau Sikap Pelaksana (12%). Ulasan mendalam mengenai keempat variabel tersebut dijabarkan pada subbab-subbab berikut.



Gambar 1.
Peta Implementasi IKD

3.1. Komunikasi (*Communication*)

Variabel komunikasi memegang peranan vital dalam keberhasilan implementasi kebijakan publik. Komunikasi berkenaan dengan bagaimana sebuah dimensi kebijakan ditransmisikan dari pembuat kebijakan (*policy makers*) kepada pelaksana di lapangan (*implementors*) serta kepada target sasaran kebijakan (*target groups*), yaitu masyarakat luas. Indikator utama komunikasi meliputi kejelasan informasi, konsistensi penyampaian, dan efektivitas saluran komunikasi yang digunakan.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Dinas Dukcapil Kabupaten Ngada, diperoleh informasi mengenai pola transmisi kebijakan yang selama ini berjalan:

> *"Kami dari dinas sebenarnya sudah mengupayakan sosialisasi, Mas. Sosialisasi kami lakukan kalau ada acara-acara pameran pembangunan daerah, atau lewat media sosial dinas. Kami juga meminta para petugas loket untuk mengimbau setiap warga yang datang mengurus KTP fisik agar mau mendownload aplikasi IKD di HP-nya. Tapi ya memang harus diakui belum ada anggaran khusus yang besar untuk turun ke seluruh kecamatan atau desa membuat sosialisasi massal terstruktur."* (Wawancara, Januari 2026)

Pernyataan dari Kabid PIAK tersebut mengindikasikan bahwa saluran komunikasi kebijakan yang digunakan masih bersifat pasif, insidental, dan berpusat di kantor dinas (*point-centered*). Pendekatan sosialisasi ini terbukti kurang efektif jika diterapkan pada karakteristik geografis dan sosiologis Kabupaten Ngada, di mana sebagian besar masyarakat tinggal di wilayah pedesaan yang jauh dari ibukota kabupaten (Bajawa).

Kegagalan saluran komunikasi ini terkonfirmasi secara empiris dari hasil wawancara dengan informan dari unsur masyarakat wajib KTP-el di Kabupaten Ngada yang sedang mengurus dokumen di kantor dinas:

> *"Saya jujur baru dengar hari ini dari petugas loket kalau ada aplikasi IKD itu. Selama ini di desa kami tidak pernah ada pemberitahuan atau petugas yang datang menjelaskan soal KTP digital ini. Kami tahunya kalau urus KTP ya harus dapat kartu plastik yang ada fotonya itu. Kalau pakai HP, kami bingung dan belum paham gunanya untuk apa, karena di bank atau di tempat lain tetap diminta fotokopi KTP fisik." (Wawancara dengan Masyarakat, Januari 2026)*

Data wawancara di atas diperkuat oleh temuan dari output matriks NVivo 14 Pro, di mana aspek komunikasi eksternal (kepada masyarakat) dinilai sangat lemah dan tidak merata. Informasi mengenai eksistensi, manfaat keamanan, dan legalitas hukum aplikasi IKD belum terdiseminasi secara menyeluruh. Akibatnya, muncul persepsi keliru di tengah masyarakat yang menganggap IKD hanyalah aplikasi tambahan yang tidak memiliki urgensi hukum penting. Saluran komunikasi interaktif yang mampu menampung umpan balik (*feedback*) dari masyarakat juga belum berjalan optimal, sehingga tingkat pemahaman publik (*public awareness*) mengenai transformasi digital kependudukan di Kabupaten Ngada berada pada level yang sangat rendah.

3.2. Sumber Daya (*Resources*)

Sumber daya merupakan faktor penentu paling kritikal (*the most critical bottleneck*) dalam implementasi kebijakan IKD di Kabupaten Ngada, sebagaimana terkonfirmasi dari bobot persentase tertinggi pada analisis NVivo (45%). Sumber daya di sini mencakup tiga elemen mendasar: sumber daya manusia (kompetensi aparatur), sumber daya finansial (anggaran), dan sumber daya fasilitas (infrastruktur teknologi informasi dan piranti pendukung).

Dari segi sumber daya fasilitas dan teknologi, Kabupaten Ngada menghadapi tantangan geografis berupa wilayah topografi berbukit-bukit yang berdampak langsung pada tidak meratanya penyebaran sinyal telekomunikasi. Masih banyak wilayah kecamatan dan desa yang masuk dalam kategori wilayah tanpa sinyal (*blank spot*) atau minimal hanya memiliki akses jaringan internet 2G/3G yang tidak stabil. Padahal, aplikasi IKD membutuhkan koneksi internet *broadband* yang stabil untuk proses pemindaian wajah (*face recognition*), autentikasi data ke server pusat Kemendagri, dan pemindaian kode QR (*QR Code*).

Kondisi keterbatasan fasilitas ini diungkapkan secara gamblang oleh Operator Teknis Aplikasi IKD Dinas Dukcapil Kabupaten Ngada dalam sesi wawancara:

> *"Kendala terbesar kami setiap hari di loket adalah jaringan internet yang seringkali lemot atau bahkan terputus (down) dari pusat. Ketika jaringan terganggu, proses aktivasi otomatis gagal karena aplikasi tidak bisa loading data biometrik warga. Selain itu, gawai khusus atau gawai operasional penunjang yang dimiliki dinas untuk membantu proses scan barcode warga sangat terbatas jumlahnya. Seringkali petugas harus menggunakan gawai pribadi mereka untuk membantu masyarakat melakukan aktivasi." (Wawancara, Januari 2026)*

Selain kendala pada sisi birokrasi, keterbatasan sumber daya fasilitas juga terjadi pada sisi masyarakat sebagai target sasaran. Aplikasi IKD mensyaratkan penggunaan gawai pintar (*smartphone*) dengan spesifikasi sistem operasi minimal Android versi 5.0 atau iOS versi 11.0. Pada realitasnya, kepemilikan gawai pintar di Kabupaten Ngada belum merata. Banyak warga di pedesaan yang masih menggunakan gawai konvensional (*feature phone*) yang hanya bisa digunakan untuk telepon dan SMS, atau memiliki gawai pintar namun dengan kapasitas memori penyimpanan yang sangat terbatas sehingga tidak mampu mengunduh aplikasi baru.

Dari segi sumber daya manusia (SDM), meskipun para operator teknis di Dinas Dukcapil secara umum telah memiliki kemampuan dasar untuk mengoperasikan sistem kependudukan digital karena telah mengikuti pelatihan dari Kemendagri, namun kapasitas tersebut belum diimbangi oleh literasi digital masyarakat. Rendahnya literasi digital ini membuat proses aktivasi memakan waktu yang sangat lama (berkisar antara 15 hingga 30 menit per orang), karena petugas harus membimbing warga dari tahap paling awal, mulai dari pembuatan email aktif, pengunduhan aplikasi di Play Store, hingga tata cara swafoto biometrik. Ketidakseimbangan sumber daya ini menjadi penyebab utama mengapa angka capaian aktivasi IKD di Kabupaten Ngada mandek di angka 0,97%.

3.3. Disposisi atau Sikap Pelaksana (*Disposition*)

Disposisi berkenaan dengan kecenderungan, komitmen, kesiapan, dan respons dari para pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugas-tugas yang telah diamanatkan oleh regulasi pusat. Sikap pelaksana yang mendukung, responsif, dan adaptif akan menjadi daya dorong kuat bagi keberhasilan kebijakan, meskipun di tengah keterbatasan fasilitas. Sebaliknya, jika pelaksana menunjukkan sikap resisten atau apatis, maka kebijakan dipastikan akan gagal.

Berdasarkan hasil pengamatan langsung (*observasi*) peneliti di loket pelayanan Dinas Dukcapil Kabupaten Ngada, sikap dan komitmen yang ditunjukkan oleh para aparatur pelayanan pada dasarnya berada pada koridor yang positif. Para petugas loket terlihat ramah, sabar, dan tetap bersemangat menawarkan pengunduhan aplikasi IKD kepada setiap warga wajib KTP-el yang datang berkunjung. Hal ini menunjukkan adanya pemahaman dan kepatuhan birokrasi terhadap perintah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022.

Komitmen positif dari pimpinan instansi ditegaskan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada dalam wawancara pada hari Jumat, 9 Januari 2026:

> *"Kami di dinas berkomitmen penuh untuk menyukseskan program IKD ini karena kami sadar ini adalah masa depan pelayanan kependudukan. Saya selalu instruksikan ke seluruh kepala bidang dan operator agar tidak bosan-bosan mengajak masyarakat. Kami juga melakukan evaluasi internal berkala untuk melihat progres harian. Masalahnya bukan pada kemauan kami, tetapi kami berhadapan dengan benturan realitas di lapangan, mulai dari sinyal, gawai masyarakat, hingga aturan dari instansi lain yang belum sinkron." (Wawancara, Januari 2026)*

Meskipun disposisi aparatur mengarah pada hal positif, peneliti menemukan adanya hambatan psikologis-prosedural di tingkat bawah. Terdapat pola "ambivalensi pelayanan", di mana di satu sisi petugas mendorong digitalisasi, namun di sisi lain petugas masih merasa lebih aman dan nyaman menggunakan prosedur manual berbasis dokumen fisik dalam pengarsipan harian. Hal ini disebabkan oleh rasa kekhawatiran aparatur akan terjadinya kegagalan sistem siber atau kehilangan data pada server lokal, mengingat sistem keamanan IT di daerah belum sekuat di pusat. Kesiapan mental aparatur untuk sepenuhnya lepas dari penggunaan kertas (*paperless*) masih membutuhkan waktu penyesuaian dan pembinaan kompetensi yang berkelanjutan.

3.4. Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Struktur birokrasi merupakan wadah organisasional yang mengatur bagaimana kebijakan dijalankan melalui pembagian kerja, koordinasi antar unit, menetapkan mekanisme pengawasan, serta penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas. Struktur birokrasi yang terlalu gemuk, berbelit-belit, dan kaku akan menghambat akselerasi program digital yang menuntut kecepatan.

Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada, struktur organisasi pelaksana kebijakan IKD telah mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Ngada Nomor 2 Tahun 2016. Pembagian tugas antara Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dengan Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) sudah terbagi secara formal. Secara kelembagaan, dinas juga telah memiliki SOP internal terkait tata cara pendaftaran IKD yang wajib diikuti oleh operator, mulai dari verifikasi NIK, pemindaian kode QR pendaftaran, hingga verifikasi email.

Namun, kendala struktural yang krusial muncul pada dimensi hubungan eksternal atau tata hubungan kerja birokrasi dengan instansi pengguna (*user institutions*) di Kabupaten Ngada. Sebuah identitas digital tidak akan memiliki nilai kemanfaatan bagi masyarakat jika instansi pelayanan publik lainnya belum mengintegrasikan sistem mereka untuk menerima dokumen digital tersebut.

Peneliti melakukan wawancara dengan Operator Pelayanan SAMSAT Kabupaten Ngada untuk menguji sejauh mana struktur integrasi ini berjalan di luar Dinas Dukcapil:

> *"Kalau di kantor SAMSAT ini, kami sebenarnya tahu tentang adanya program KTP digital atau IKD itu. Tapi sampai sekarang, kami belum menerima instruksi resmi atau SOP tertulis dari pimpinan atas maupun dari pihak kepolisian untuk menerima IKD sebagai pengganti KTP fisik dalam proses pengurusan pajak kendaraan. Jadi kalau ada warga yang datang menunjukkan KTP-nya lewat aplikasi IKD di HP, kami mohon maaf tetap belum bisa proses. Kami wajib meminta KTP fisik asli atau fotokopinya untuk dilampirkan dalam berkas fisik." (Wawancara, Januari 2026)*

Hal senada juga diutarakan oleh Operator Pelayanan BPJS Kesehatan Kabupaten Ngada yang menyatakan bahwa proses administrasi klaim atau pendaftaran kepesertaan masih bergantung pada kecocokan berkas fisik kartu dan dokumen pendukung manual. Hambatan struktural ini memperlihatkan adanya ego sektoral dan belum terciptanya ekosistem digital terintegrasi lintas instansi (*inter-operability*) di Kabupaten Ngada. Belum adanya Perjanjian Kerja Sama (PKS) yang formal dan mengikat antara Dinas Dukcapil dengan lembaga perbankan lokal (seperti Bank NTT), pihak Kepolisian (SAMSAT), BPJS, dan Rumah Sakit Daerah membuat masyarakat yang telah mengaktivasi IKD merasa kecewa karena aplikasi tersebut tidak dapat dipergunakan saat mereka membutuhkan layanan di instansi-instansi tersebut. Ketiadaan jaringan integrasi eksternal ini menjadi salah satu penyebab utama rendahnya motivasi masyarakat untuk melakukan aktivasi IKD.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan program transformasi digital melalui kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Ngada memberikan potret ilmiah yang sangat berharga mengenai batas

kemampuan adopsi teknologi di daerah berkembang. Melalui diskusi temuan utama, peneliti membandingkan hasil penelitian di Kabupaten Ngada dengan teori serta temuan-temuan dari para peneliti terdahulu guna mempertegas posisi ilmiah dari skripsi ini.

Temuan penting dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat keberhasilan implementasi IKD yang berada pada angka kritis di bawah 1% (0,97%) bersumber dari kegagalan ganda (*double failure*) pada aspek Sumber Daya dan Komunikasi. Hal ini sejalan dan memperkuat hasil penelitian dari Suprojo et al. (2025) yang menegaskan bahwa program digitalisasi di tingkat daerah seringkali mengalami kelumpuhan operasional akibat rendahnya intensitas sosialisasi dan minimnya ketersediaan perangkat penunjang. Di Kabupaten Ngada, keterbatasan gawai operasional dinas dan kendala geografis jaringan internet terbukti memvalidasi argumen Suprojo bahwa teknologi tidak dapat berjalan mandiri tanpa kesiapan ekosistem infrastruktur fisik.

Lebih lanjut, temuan mengenai kuatnya budaya administratif konvensional di Kabupaten Ngada—di mana masyarakat dan aparatur merasa dokumen fisik sebagai satu-satunya bukti hukum yang sah—mendukung hasil kajian dari Firnanda et al. (2025). Firnanda menyebutkan bahwa faktor kepercayaan (*trust*) dan kenyamanan psikologis terhadap dokumen fisik merupakan penghambat sosiologis terbesar dalam migrasi identitas digital. Studi di Kabupaten Ngada menolak anggapan bahwa masyarakat menolak digitalisasi karena faktor apatis; melainkan masyarakat enggan beralih karena saluran komunikasi tidak memberikan kejelasan informasi mengenai jaminan keamanan data pribadi dan kekuatan hukum IKD di mata hukum.

Namun, terdapat perbedaan yang kontras (*contradictory finding*) jika temuan penelitian ini dikomparasikan dengan penelitian dari Rahmawati et al. (2024). Dalam studinya di kota-kota maju, Rahmawati menemukan bahwa IKD berhasil mengakselerasi kualitas pelayanan karena adanya integrasi instansi pengguna yang responsif. Berbeda dengan realitas di Kabupaten Ngada, struktur birokrasi eksternal terbukti belum siap dan belum memiliki SOP untuk menerima IKD. Akibatnya, terjadi fenomena "aplikasi mandul", di mana warga yang telah memiliki IKD tetap diwajibkan membawa fotokopi dokumen fisik saat berurusan di SAMSAT, BPJS, maupun lembaga perbankan lokal. Perbedaan karakteristik objek penelitian inilah (daerah urban maju vs daerah berkembang 3T) yang menjadi kontribusi kebaruan ilmiah terbesar penelitian ini dalam memperluas cakrawala teori implementasi kebijakan Edward (1980) di era digital.

Untuk merangkum seluruh temuan utama yang telah dianalisis berdasarkan variabel Edward (1980), berikut disajikan tabel ikhtisar evaluasi implementasi IKD di Kabupaten Ngada:

Tabel 2.

Ikhtisar Evaluasi Variabel Implementasi IKD di Kabupaten Ngada

Variabel Implementasi	Kondisi Aktual di Lapangan	Dampak Terhadap Kualitas Layanan	Status Capaian
Komunikasi	Sosialisasi bersifat pasif, insidental, berpusat di kantor dinas, dan belum memanfaatkan media komunikasi publik secara terstruktur.	Mayoritas masyarakat wajib KTP-el (di atas 90%) belum mengetahui keberadaan, fungsi, dan manfaat aplikasi IKD.	Kurang Efektif
Sumber Daya	Terjadi kendala jaringan internet (blank spot) akibat topografi, keterbatasan gawai operasional dinas, serta kepemilikan gawai pintar masyarakat yang rendah.	Proses aktivasi memakan waktu lama, sering terjadi kegagalan sistem pendaftaran biometrik, dan jangkauan pelayanan terbatas.	Sangat Terbatas (Menjadi Hambatan Utama)
Disposisi	Aparatur pelayanan memiliki komitmen dan keramahan yang positif, namun masih ada	Petugas tetap berupaya maksimal melayani, tetapi fleksibilitas layanan digital	Cukup Positif (Perlu Pendampingan)

	ketergantungan psikologis pada sistem kearsipan fisik.	terhambat oleh keharusan verifikasi manual.	
Struktur Birokrasi	Pembagian kerja internal sudah jelas berdasarkan Perda, tetapi belum ada SOP integrasi eksternal dengan instansi pengguna (SAMSAT, BPJS, Perbankan).	Masyarakat yang sudah mengaktivasi IKD kecewa karena aplikasinya ditolak oleh instansi lain yang tetap mewajibkan dokumen fisik.	Belum Sinkron (Ego Sektoral Kuat)

3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Di samping empat variabel utama yang diadopsi dari teori Edward (1980), peneliti juga berhasil mengungkap beberapa temuan menarik lainnya di lapangan yang dikategorikan sebagai faktor pendukung eksternal dan dinamika sosial-ekonomi masyarakat Kabupaten Ngada. Salah satu temuan menarik yang bersifat khas lokal (*local wisdom*) adalah tingginya rasa kekeluargaan dan kepatuhan masyarakat terhadap imbauan dari tokoh adat (*Tua Adat*) atau kepala desa yang membentuk sebuah budaya kolektif hubungan kekerabatan. Peneliti menemukan bahwa pada satu desa di Kecamatan Soa, tingkat aktivasi IKD sempat melonjak dalam satu hari karena kepala desa setempat mewajibkan warganya yang memiliki gawai pintar untuk datang ke kantor desa melakukan aktivasi massal yang dipandu oleh operator dinas yang sengaja diundang datang. Pendekatan kultural ini membuktikan bahwa mobilisasi berbasis patron-klien sangat efektif diterapkan di wilayah Nusa Tenggara Timur untuk menyiasati kelemahan sosialisasi formal yang selama ini cenderung pasif.

Di sisi lain, terdapat temuan menarik mengenai ancaman keamanan data pribadi (*cyber security awareness*) seiring dengan mulai munculnya kesadaran kritis dari sebagian kelompok pemuda terdidik di Kabupaten Ngada. Beberapa informan masyarakat secara terbuka mempertanyakan keandalan aplikasi IKD dalam melindungi data Nomor Induk Kependudukan (NIK) mereka dari ancaman kebocoran data siber (*data breach*) yang marak terjadi di tingkat nasional belakangan ini. Ketiadaan jaminan hitam di atas putih dari petugas loket mengenai keamanan enkripsi data pada aplikasi tersebut pada akhirnya membuat kelompok masyarakat rasional ini memilih untuk bersikap skeptis dan menunda melakukan aktivasi hingga sistem benar-benar terbukti aman.

Kondisi tersebut diperberat oleh faktor biaya ekonomi tidak langsung yang turut memengaruhi antusiasme publik, di mana meskipun aplikasi IKD dapat diunduh secara gratis, namun proses aktivasi nyata menimbulkan beban finansial tersendiri bagi masyarakat pedesaan. Untuk melakukan aktivasi, warga desa harus membeli paket data internet yang harganya relatif mahal di wilayah Nusa Tenggara Timur, atau mereka harus mengeluarkan biaya transportasi yang tidak sedikit untuk ongkos ojek maupun angkutan umum menuju ke kantor Dinas Dukcapil di Kota Bajawa hanya demi melakukan pemindaian kode QR di depan operator loket. Faktor hambatan biaya logistik dan operasional inilah yang pada akhirnya membuat masyarakat luas lebih memilih jalur pragmatis, yaitu baru akan mengurus dokumen kependudukan digital jika sudah ada keperluan yang benar-benar mendesak saja.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data lapangan, observasi, studi dokumentasi, serta pemrosesan data kualitatif menggunakan NVivo 14 Pro, penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ngada Provinsi Nusa Tenggara Timur belum berjalan secara optimal dan belum mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan. Ketidakoptimalan ini tercermin dari capaian aktivasi yang berada pada angka kritis 0,97% (1.157 penduduk dari target 119.435 jiwa) yang menunjukkan kesenjangan besar antara regulasi pusat dengan kesiapan eksekusi di daerah, di mana kondisi tersebut

dipengaruhi secara simultan oleh kendala pada empat variabel utama. Pertama, pada aspek komunikasi, sosialisasi masih dilakukan secara pasif, sporadis, dan bersifat insidental di lingkup internal kantor sehingga gagal membangun kesadaran publik. Kedua, sektor sumber daya menjadi hambatan paling dominan (*critical bottleneck*) yang ditandai dengan maraknya wilayah *blank spot* akibat topografi berbukit, keterbatasan gawai operasional dinas, serta rendahnya literasi digital masyarakat pedesaan. Ketiga, dari segi disposisi, komitmen pimpinan dan aparatur pelayanan sebenarnya sudah mengarah pada hal positif, namun pelaksanaannya masih dibayangi ketergantungan prosedural terhadap sistem administrasi fisik konvensional. Terakhir, pada dimensi struktur birokrasi, meskipun pembagian kerja internal telah berjalan baik, belum adanya sinkronisasi, koordinasi, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) eksternal yang mengikat dengan instansi pengguna seperti SAMSAT, BPJS, dan perbankan, pada akhirnya membuat fungsi kemanfaatan integrasi aplikasi IKD belum dapat dirasakan secara nyata oleh masyarakat luas.

Keterbatasan Penelitian. Peneliti menyadari bahwa karya skripsi ini tidak luput dari keterbatasan yang berpotensi memengaruhi generalisasi hasil penelitian. Keterbatasan utama meliputi keterbatasan waktu pengumpulan data lapangan yang hanya berlangsung selama dua bulan, sehingga dinamika perubahan kebijakan pasca riset belum dapat terekam sepenuhnya. Selain itu, keterbatasan finansial membuat peneliti tidak dapat menjangkau seluruh kecamatan terdalam di Kabupaten Ngada, sehingga penentuan sampel masyarakat sipil cenderung berpusat pada warga yang mendatangi kantor dinas di pusat kota Bajawa saja. Secara akademis, penelitian ini terbatas pada penggunaan satu teori implementasi (Edward (1980)), sehingga sudut pandang analisis belum mengelaborasi teori-teori implementasi lain yang berbasis pada pendekatan jaringan kerja (*networks*) atau model pilihan rasional.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Berdasarkan keterbatasan yang telah dijabarkan, peneliti memberikan rekomendasi arah bagi masa depan penelitian lanjutan (*future work*). Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas lokus penelitian tidak hanya pada satu kabupaten, melainkan melakukan studi komparatif antara kabupaten dengan tingkat capaian aktivasi IKD tertinggi dengan kabupaten dengan capaian terendah di Provinsi Nusa Tenggara Timur untuk menemukan formula keberhasilan (*best practices*) yang dapat ditiru. Peneliti masa depan juga diharapkan dapat mengombinasikan pendekatan kualitatif ini dengan pendekatan kuantitatif (metode campuran/*Mixed Methods*) menggunakan teori *Technology Acceptance Model (TAM)* atau *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* untuk menguji secara statistik tingkat penerimaan psikologis masyarakat terhadap adopsi aplikasi identitas digital.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penyusunan dokumen repository ini selesai berkat dukungan berbagai pihak. Penulis menyampaikan terima kasih mendalam kepada Tuhan Yesus Kristus atas penyertaan-Nya, serta orang tua tercinta, Bapak Melkianus Y. Alnabe dan Ibu Elwin Listiani Banabera, atas doa dan pengorbanannya. Apresiasi setinggi-tingginya diberikan kepada Rektor IPDN, Dekan FPM, Ketua Prodi, dan Bapak Dr. Djonny Pabisa, S.Pd, M.Pd selaku dosen pembimbing atas bimbingan sabarnya. Terima kasih pula kepada Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Ngada, seluruh informan, serta rekan praja Angkatan XXXIII atas kerja samanya.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Al Karimah, A. F., & Rosdiana, W. (2024). Efektivitas kualitas layanan administrasi kependudukan (Studi kasus program Kios E-PAK LADI (Pelayanan Administrasi Kependudukan Langsung Jadi Secara Elektronik) di Desa Wonokoyo, Kabupaten Pasuruan). Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan, 2(1). https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant/article/view/32705

Asmawanti-S, D., Afiah, N. N., Ritchi, H., & Suharman, H. (2025). *Literature review of government digital services based on public value theory and citizen perspectives. Cogent Business and Management*, 12(1). https://doi.org/10.1080/23311975.2025.2518494

Bermansyah, L. D., & Meirinawati, M. (2025). Efektivitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi Klampid (Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Kelurahan Kapasan Kecamatan Simokerto Kota Surabaya. *Publika*, 12(4). https://doi.org/10.26740/publika.v12n4.p1.079-1.090

Depriyani, M. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Dan Partisipasi Masyarakat: Studi Kuantitatif Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. *Jurnal Technology Dan Manajemen Industri Terapan*, 4(1). https://doi.org/10.55826/jtmit.v4ii.1119

Edward III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington, D.C.: *Congressional Quarterly Press.*

Gatiningsih. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akte Kematian Berbasis Digital di Kota Medan. *IPDN*, (1). http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1012/

Herwanto, T. S., & Hutasoit, T. E. (2023). Tingkat Internalisasi Core Values BerAKHLAK Peserta Latsar CPNS di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Karawang. *Contemporary Public Administration Review*, 1(1). https://doi.org/10.26593/copar.v1i1.7076.24-45

Kansil, D., & Hein Pusung, P. (2021). Pola Pembinaan Integritas Aparatur Sipil Negara Pada Pemerintahan Daerah Kabupaten Sitaro Sulawesi Utara. *Jurnal Syntax Transformation*, 2(12). https://doi.org/10.46799/jst.v2i12.470

Kardina, M., Putri, N., & Umar, G. (2025). Problematika Pelayanan Bidang Pencatatan Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(1). https://doi.org/10.53697/iso.v5i1.2203

Macora, N. A. D., Polyando, P., & Hutasoit, I. (2024). Implementasi Kebijakan Program Pemberdayaan Usaha Kerajinan Noken Mama Papua Di Distrik Wania, Kabupaten Mimika, Provinsi Papua Tengah. Jurnal Kajian Pemerintah*: Journal of Government, Social and Politics*, 10(1). https://doi.org/10.25299/jkp.2024.vol10(1).15803

Mushtaq, S., & Shah, M. (2025). *Mitigating Cybercrimes in E-Government Services: A Systematic Review and Bibliometric Analysis. Digital*, 5(1). https://doi.org/10.3390/digital5010003

Pebrianti, E., & Enas, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Maslahah: Jurnal Manajemen dan Ekonomi Syariah, 1* (4). https://journal.staiypiqbaubau.ac.id/index.php/Maslahah/article/view/360

Phillips, D. E., AbouZahr, C., Lopez, A. D., Mikkelsen, L., De Savigny, D., Lozano, R., Wilmoth, J., & Setel, P. W. (2015). *Are well functioning civil registration and vital statistics systems associated with better health outcomes? The Lancet*, 386(10001). https://doi.org/10.1016/S0140-6736(15)60172-6

Prabowo, H., Indrayani, E., Rusfiana, Y., & Sinaga, O. (2022). *Development of Local Government Capacity in Managing Indonesia-Malaysia Border Area (Study on Sebatik Island). Croatian International Relations Review*, 28(90). http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/778/3/final-hadi-prabowo-published-2022-1-1.pdf

Revenga Becedas, R., Sant Fruchtman, C., Dincu, I., De Savigny, D., & Cobos Muñoz, D. (2022). *Addressing the Evidence Gap in the Economic and Social Benefits of Civil Registration and Vital Statistics Systems: A Systematic Review. Public Health Reviews*, 43. https://doi.org/10.3389/phrs.2022.1604560

Savveli, I., Rigou, M., & Balaskas, S. (2025). *From E-Government to AI E-Government: A Systematic Review of Citizen Attitudes. Informatics*, 12(3). https://doi.org/10.3390/informatics12030098

Scholta, H., Halsbenning, S., & Niemann, M. (2025*). A coordination perspective on digital public services in federal states. Government Information Quarterly*, 42(1). https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101984

Simangunsong, F., & Tahir, M. I. (2018). *Strategy of Local Government in Tourism Development of Marina Beach in Bantaeng Regency South Sulawesi Province. Open Journal of Social Sciences*, 6(1). https://doi.org/10.4236/jss.2018.61004

Sugiyanto, S., Rahmawati, R., & Suarman, A. (2025). Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Lingkungan Kecamatan Cibinong. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 6(4). https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i4.4616

Suwanda, D. (2015). *Factors Affecting Quality of Local Government Financial Statements to Get Unqualified Opinion (WTP) of Audit Board of the Republic of Indonesia (BPK). Research Journal of Finance and Accounting*, 6(4). https://www.iiste.org/Journals/index.php/RJFA/article/view/19978

Yunus, E. Y., Hasanah, U., & Seda, F. L. (2023). Efektivitas Pelayanan Admnistrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Publik*, 17(1). https://doi.org/10.52434/jp.v17i01.180