

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam beberapa dekade terakhir, revolusi teknologi informasi telah menjadi salah satu pendorong utama perubahan sosial, ekonomi, dan politik di berbagai negara, termasuk Indonesia. Perkembangan ini juga memengaruhi lingkungan pemerintahan, di mana banyak persoalan yang sebelumnya memerlukan proses manual dan waktu yang panjang kini dapat diselesaikan dengan memanfaatkan komputerisasi dan teknologi. Keunggulan utama penerapan *e-Government* terletak pada kemampuannya mengelola data dan informasi secara cepat, akurat, dan terintegrasi, sehingga memungkinkan distribusi informasi lintas waktu dan wilayah tanpa hambatan geografis (Nurfadillah, 2025). Transformasi digital ini tidak hanya memperbaiki kinerja birokrasi, tetapi juga membentuk paradigma baru dalam tata kelola pemerintahan yang lebih partisipatif, terbuka, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Penerapan *e-Government* memberikan ruang bagi proses administrasi dan pelayanan publik untuk dilakukan secara daring, memungkinkan masyarakat mengakses layanan dan informasi kapan saja dan di mana saja, sekaligus mengurangi ketergantungan pada prosedur tatap muka yang selama ini menjadi ciri khas pelayanan konvensional (Andayani et al, 2024).

Di tengah percepatan globalisasi dan revolusi digital, peran *e-government* tak hanya sekadar mempercepat aktivitas administratif, tetapi juga membuka peluang partisipasi masyarakat dalam proses kebijakan melalui antarmuka digital yang interaktif. Pemerintah Indonesia merespon dinamika tersebut dengan menerbitkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, sebagai penyelenggaraan pemerintahan berbasis digital dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik secara efektif dan efisien. Inpres ini menekankan pentingnya sistem informasi pemerintahan yang terpadu serta integrasi layanan secara daring guna mendukung pelaksanaan *good governance* (Kominfo, 2018). Regulasi ini menjadi tonggak awal modernisasi birokrasi Indonesia, mendorong lembaga negara dan pemerintah daerah untuk

menyediakan layanan digital sebagai bagian dari reformasi birokrasi. Program Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) kini menjadi kerangka kerja utama dalam akselerasi digital pemerintahan.

Transformasi pelayanan publik berbasis digital tidak sekadar pergantian mekanisme pelayanan, melainkan pergeseran signifikan yang membentuk ulang cara negara memberikan layanan kepada masyarakat. Di era digital saat ini, tuntutan terhadap pelayanan publik yang cepat, akurat, dan transparan semakin meningkat. Pemerintah pun dituntut untuk tidak hanya sekadar menghadirkan layanan yang responsif, tetapi juga mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi secara optimal. Konsep *e-government*, atau pemerintahan berbasis elektronik, menjadi pendekatan strategis yang diadopsi oleh banyak negara, termasuk Indonesia, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan sistem digital secara terintegrasi. Penelitian oleh Kennedy, Surya dan Wartoyo (2024), Susniwati, Ardiyansah dan Sukorina (2025) dan Shabihah, Ryanindityo dan Nurkumalawati (2025) menunjukkan bahwa implementasi *e-government* di Indonesia secara umum telah memberikan dampak positif bagi tata kelola pemerintahan. Penerapan sistem berbasis digital terbukti mampu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, serta efisiensi penyelenggaraan layanan publik. Kehadiran *e-government* juga mendorong keterbukaan informasi dan memperkuat partisipasi masyarakat dalam mengawasi kinerja pemerintah, sehingga menjadi instrumen penting dalam mewujudkan prinsip-prinsip *good governance*. Meski demikian, implementasi *e-government* di Indonesia belum sepenuhnya optimal. Berbagai hambatan masih dihadapi, mulai dari kesenjangan digital antarwilayah, keterbatasan infrastruktur teknologi, dan tingginya biaya pengembangan sistem, hingga rendahnya literasi digital masyarakat serta kapasitas aparatur birokrasi. Selain itu, masalah keamanan data dan privasi, serta resistensi terhadap perubahan di lingkungan birokrasi, turut menjadi tantangan yang memperlambat efektivitas transformasi digital di sektor pemerintahan.

Salah satu aspek paling mendasar dari pelayanan publik yang terdigitalisasi adalah administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) merupakan institusi yang

terus berinovasi dalam menjawab tantangan pelayanan publik berbasis digital yang dibantu oleh Dinas Dukcapil dalam pelayanan langsung kepada masyarakat. Salah satu inovasi yang cukup monumental dalam dekade terakhir adalah Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Program KTP-el diluncurkan oleh Kementerian Dalam Negeri sejak 2009 melalui empat kota percontohan nasional, yakni Padang, Makassar, Yogyakarta, dan Denpasar. Penerapannya kemudian diperluas secara resmi ke seluruh kabupaten/kota pada Februari 2011 melalui dua tahap pelaksanaan. KTP-el dirancang sebagai identitas kependudukan tunggal berbasis nomor induk kependudukan (NIK) yang menyimpan data biometrik, seperti sidik jari dan iris mata. Kehadiran KTP-el menjadi tonggak awal transformasi digital di bidang administrasi kependudukan, karena selain memverifikasi identitas seseorang secara lebih akurat, KTP-el juga memungkinkan konsolidasi data yang lebih aman dan efisien lintas lembaga.

Namun, seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan yang serba digital dan praktis, KTP-el sebagai identitas fisik dinilai belum sepenuhnya menjawab tantangan zaman. Masyarakat kini semakin terbiasa mengakses layanan melalui *smartphone* pribadi, sehingga diperlukan bentuk identitas yang tidak hanya bersifat fisik, tetapi juga dapat diakses secara digital dan fleksibel. Inilah yang kemudian melandasi lahirnya inovasi terbaru dari Dukcapil, yaitu Identitas Kependudukan Digital (IKD).

IKD merupakan bentuk digitalisasi dari KTP-el yang disimpan dan diakses melalui aplikasi resmi pada perangkat *smartphone*. Identitas ini memiliki legalitas yang sama dengan KTP-el, namun menawarkan fleksibilitas lebih tinggi karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Melalui IKD, pengguna dapat menampilkan data kependudukan secara *real-time*, terintegrasi dengan dokumen lainnya seperti Kartu Keluarga untuk proses verifikasi digital dalam berbagai layanan publik. IKD tidak hanya menjadi simbol modernisasi layanan kependudukan, tetapi juga menjadi fondasi menuju integrasi data kependudukan dalam ekosistem digital nasional yang lebih luas.

Implementasi IKD memiliki dasar hukum yang jelas dan progresif. Permendagri No. 72 Tahun 2022 secara khusus mengatur standar, mekanisme, serta

tujuan pengembangan IKD yang memungkinkan masyarakat mengakses KTP, Kartu Keluarga, dan dokumen lain melalui aplikasi *mobile*. Teknologi ini mengintegrasikan dokumen kependudukan ke dalam format *mobile* seperti KTP, KK, dan akta dengan verifikasi biometrik dan fitur *QR code*, membawa layanan publik ke genggam tangan masyarakat. Program ini bertujuan untuk menyederhanakan akses layanan publik yang berkaitan dengan data kependudukan, meningkatkan efisiensi administratif, memperkuat keamanan identitas digital warga negara, dan memungkinkan pelayanan publik tanpa kehadiran fisik (Kemendagri, 2022). Melalui integrasi IKD dengan aplikasi *mobile*, masyarakat dapat mengakses dokumen penting seperti KTP-el digital, Kartu Keluarga, dan dokumen lainnya dalam satu sistem yang aman dan berbasis verifikasi biometrik. IKD juga merupakan bagian dari strategi digital nasional dalam mewujudkan pemerintahan yang responsif dan inklusif di era pasca-pandemi.

Sebelum Indonesia meluncurkan Identitas Kependudukan Digital sebagai bentuk transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan, sejumlah negara telah lebih dahulu mengadopsi dan mengembangkan sistem identitas digital nasional yang menjadi fondasi dari tata kelola pemerintahan berbasis teknologi. Dua negara yang menonjol dan sering dijadikan rujukan dalam pengembangan kebijakan identitas digital diantaranya Estonia dan India. Keduanya menawarkan pendekatan yang berbeda, namun sama-sama berhasil menciptakan sistem identitas digital yang efektif, inklusif, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat modern.

Estonia merupakan salah satu negara pertama di dunia yang menjadikan identitas digital sebagai tulang punggung utama dalam sistem pemerintahannya. Sejak awal tahun 2000-an, Estonia telah menyusun strategi nasional yang ambisius untuk membangun masyarakat digital melalui penerapan teknologi informasi di hampir seluruh sektor layanan publik. Ekosistem identitas digital di Estonia dibangun melalui berbagai instrumen yang saling melengkapi. *ID-Card* hadir sebagai kartu identitas elektronik berbasis *chip*. Kemudian, *Mobile-ID* dikembangkan dengan basis *SIM card* pada *smartphone* untuk mempermudah autentikasi tanpa harus menggunakan *card reader*. Seiring perkembangan teknologi, lahirlah *Smart-ID*, sebuah aplikasi berbasis *smartphone* yang

memungkinkan autentikasi dan tanda tangan digital dengan cara yang lebih sederhana namun tetap aman. Ketiga instrumen tersebut tidak hanya praktis digunakan, tetapi juga memiliki tingkat keamanan tinggi dan keabsahan hukum yang diakui penuh dalam berbagai interaksi digital (e-estonia, 2025). Pada tahun 2014 Estonia bahkan melampaui batas domestik melalui program *e-Residency*, sebuah inisiatif inovatif yang memungkinkan siapa pun di dunia untuk memperoleh identitas digital resmi yang diterbitkan oleh pemerintah Estonia. Dengan identitas ini, para *e-residency* dapat membuka dan mengelola bisnis, mengakses sistem perbankan, serta menandatangani dokumen secara digital, semuanya tanpa harus berada secara fisik di Estonia. Keberhasilan Estonia tidak hanya dilihat dari kemudahan teknis yang ditawarkan, tetapi juga dari cara negara ini membangun ekosistem digital yang utuh dan terpercaya. Dukungan teknologi seperti *blockchain*, sistem autentikasi berbasis kriptografi, serta integrasi layanan yang menyeluruh membuat Estonia menjadi salah satu pionir dunia dalam tata kelola digital. Hingga 2024, lebih dari 103.000 orang dari lebih dari 170 negara telah terdaftar sebagai *e-resident*, menciptakan lebih dari 25.000 perusahaan baru. Selain meningkatkan efisiensi administrasi publik, program ini juga memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi nasional dan reputasi Estonia sebagai negara digital yang terbuka dan inklusif (Luhur, Trihartono dan Hara, 2025).

Selain Estonia, India menghadirkan contoh yang berbeda dalam skala dan pendekatannya melalui program Aadhaar, yang diluncurkan pada tahun 2009 oleh *Unique Identification Authority of India* (UIDAI). Aadhaar memberikan nomor identitas unik berbasis biometrik kepada setiap warga negara India, dan hingga telah mencakup lebih dari 1,3 miliar individu yang menjadikannya sistem identitas digital terbesar di dunia (UCLA Anderson, 2022). Dengan basis data yang menggabungkan sidik jari, iris mata, dan data demografis, Aadhaar tidak hanya memverifikasi identitas individu secara presisi, tetapi juga menjadi alat utama dalam berbagai program layanan publik, termasuk penyaluran subsidi, pelayanan kesehatan, dan verifikasi keuangan.

Keunggulan Aadhaar terletak pada kemampuannya menghubungkan satu identitas tunggal dengan berbagai layanan pemerintah dan swasta melalui

pendekatan yang dikenal sebagai *India Stack*. Melalui komponen seperti *e-KYC*, *digital signature*, dan *Unified Payments Interface* (UPI), Aadhaar berhasil menciptakan infrastruktur digital publik yang berskala masif dan terbuka. Meski sempat menuai kritik terkait privasi dan keamanan data, pemerintah India terus melakukan penyesuaian kebijakan serta penguatan regulasi perlindungan data pribadi agar penggunaan Aadhaar tetap berada dalam koridor hak konstitusional (D'Silva et al, 2019).

Dari pengalaman kedua negara tersebut, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan penerapan identitas digital memerlukan lebih dari sekadar inovasi teknologi. Faktor-faktor seperti integrasi lintas sektor, jaminan keamanan dan privasi, kemudahan akses, serta kepercayaan publik menjadi kunci utama. Estonia menunjukkan bahwa negara kecil pun dapat unggul secara global jika mampu membangun sistem yang terstruktur dan terpercaya. Sementara India membuktikan bahwa bahkan dengan tantangan skala populasi yang besar, identitas digital tetap bisa diimplementasikan secara inklusif apabila didukung oleh kebijakan yang tepat dan adaptif. Pembelajaran dari Estonia dan India inilah yang kemudian menjadi rujukan penting bagi Indonesia dalam mengembangkan IKD. Dengan potensi demografi yang besar dan meningkatnya kebutuhan terhadap layanan publik yang cepat dan efisien, Indonesia memiliki pijakan kuat untuk menjadikan IKD sebagai pilar utama dalam membangun pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis digital, aman, dan berkelanjutan.

Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan salah satu langkah strategis pemerintah Indonesia dalam mempercepat digitalisasi administrasi kependudukan, sejalan dengan arahan transformasi digital nasional melalui Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Melalui aplikasi mobile yang terintegrasi dengan data kependudukan nasional, IKD dirancang untuk menyederhanakan layanan, meningkatkan efisiensi, serta memperkuat keamanan dan kenyamanan akses layanan publik tanpa perlu kehadiran fisik (Kemendagri, 2022). Namun demikian, capaian aktivasi IKD di sejumlah daerah menunjukkan variasi yang signifikan dan mengundang pertanyaan, terutama ketika capaian aktual tidak selaras dengan kapasitas sosial dan ekonomi suatu wilayah.

Meskipun kebijakan IKD telah diluncurkan sejak tahun 2022, capaian aktivasi hingga akhir 2024 masih tergolong rendah. Dukcapil mencatat pada tahun 2024, jumlah wajib KTP sebesar 207.675.828 jiwa, dengan penduduk yang telah rekam ktp sebesar 203.953.410 jiwa dan total aktivasi IKD mencapai 13.312.351 jiwa atau 6,53% dari penduduk yang telah rekam ktp. Provinsi DKI Jakarta menempati posisi pertama sebagai Provinsi tertinggi aktivasi IKD di wilayahnya, disusul empat provinsi lainnya yaitu Sumatera Barat, Daerah Istimewa Yogyakarta, Sulawesi Selatan, dan Jawa Timur. Provinsi DKI Jakarta secara signifikan mengalami peningkatan jumlah penduduk yang telah aktivasi IKD terhadap jumlah penduduk yang telah rekam KTP yang pada tahun 2022 sebesar 0,13%, naik menjadi 14,92% di 2023, dan tertinggi di 2024 sebesar 23,61%. Sebagai ibu kota yang menjadi ikon kota metropolitan dan modern di Indonesia, Jakarta seharusnya dapat dijadikan contoh bagi daerah lainnya, namun persentase yang masih rendah menjadi catatan penting bagi Provinsi untuk menyelidiki permasalahan untuk segera meningkatkan jumlah aktivasi IKD.

Tabel 1.1
Data Provinsi Tertinggi Aktivasi IKD

NOMOR	WILAYAH	2022				2023				2024			
		WKTP	REKAM	AKTIVASI IKD	% IKD THD REKAM	WKTP	REKAM	AKTIVASI IKD	% IKD THD REKAM	WKTP	REKAM	AKTIVASI IKD	% IKD THD REKAM
1	DKI JAKARTA	8.406.693	8.259.994	10.459	0,13%	8.480.295	8.321.017	1.241.287	14,92%	8.090.310	8.090.290	1.910.139	23,61%
2	SUMATERA BARAT	4.103.800	3.967.079	22.709	0,57%	4.196.343	4.072.736	115.247	2,83%	4.166.287	4.143.722	434.744	10,49%
3	DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	2.895.450	2.835.534	9.786	0,35%	2.934.250	2.874.185	99.529	3,46%	2.901.453	2.892.288	247.769	8,57%
4	SULAWESI SELATAN	6.775.197	6.450.509	11.507	0,18%	6.686.557	6.627.277	300.143	4,53%	6.833.420	6.762.829	585.418	8,38%
5	JAWA TIMUR	31.946.562	30.947.116	111.549	0,36%	32.323.087	31.477.146	1.196.441	3,80%	31.980.987	31.849.016	2.329.220	7,31%

Sumber: Ditjen Dukcapil yang diolah Peneliti, 2025

Provinsi DKI Jakarta telah mencatatkan prestasi sebagai provinsi dengan tingkat aktivasi IKD tertinggi secara nasional dalam dua tahun terakhir. Hal ini menunjukkan bahwa sistem *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan melalui IKD telah berjalan dengan baik di tingkat provinsi. Namun, terdapat disparitas antar wilayah di dalam Provinsi DKI Jakarta. Dari enam kabupaten/kota di Provinsi DKI Jakarta, terdapat tiga wilayah yang memiliki persentase aktivasi IKD terhadap rekam ktp di atas total provinsi, yaitu Kabupaten Kepulauan Seribu sebesar 39,23%, Kota Jakarta Barat 25,13%, dan Kota Jakarta

Timur (23,71%). Wilayah lain yang masih di bawah rata-rata provinsi adalah Jakarta Selatan (23,40%), Jakarta Utara (21,54%), dan Jakarta Pusat (20,25%). Kota Jakarta Selatan menempati posisi keempat dari enam kota dalam hal aktivasi IKD dibandingkan dengan jumlah wajib KTP yang telah melakukan perekaman. Secara statistik, Jakarta Selatan berada di posisi tiga terbawah.

Tabel 1.2

Data Kabupaten/Kota Tertinggi Aktivasi IKD Provinsi DKI Jakarta

NOMOR	WILAYAH	2022				2023				2024			
		WKTP	REKAM	AKTIVASI IKD	% IKD THD REKAM	WKTP	REKAM	AKTIVASI IKD	% IKD THD REKAM	WKTP	REKAM	AKTIVASI IKD	% IKD THD REKAM
1	KEPULAUAN SERIBU	21.049	20.924	28	0,13%	21.414	21.354	6.645	31,12%	20.825	20.825	8.169	39,23%
2	JAKARTA BARAT	1.939.457	1.911.964	5.851	0,31%	1.954.515	1.926.513	305.511	15,86%	1.876.786	1.876.783	471.703	25,13%
3	JAKARTA TIMUR	2.431.850	2.392.495	2.425	0,10%	2.462.942	2.417.018	361.937	14,97%	2.350.997	2.350.985	580.854	24,71%
4	JAKARTA SELATAN	1.799.912	1.768.652	1.096	0,06%	1.816.385	1.784.740	262.197	14,69%	1.723.830	1.723.827	403.441	23,40%
5	JAKARTA UTARA	1.373.122	1.343.036	680	0,05%	1.383.576	1.349.896	197.327	14,62%	1.326.783	1.326.782	285.809	21,54%
6	JAKARTA PUSAT	841.203	822.923	379	0,05%	841.463	821.496	107.670	13,11%	791.089	791.088	160.163	20,25%

Sumber: Ditjen Dukcapil yang diolah Peneliti, 2025

Fenomena rendahnya tingkat aktivasi IKD di Kota Administrasi Jakarta Selatan menjadi hal yang menarik untuk dicermati lebih lanjut. Meskipun berada di bawah rata-rata aktivasi IKD Provinsi DKI Jakarta, Jakarta Selatan memiliki keunggulan strategis yang seharusnya mendukung percepatan transformasi layanan kependudukan berbasis digital di wilayah tersebut.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2024), Jakarta Selatan menempati peringkat pertama Capaian Indeks Pembangunan Manusia (IPM) tertinggi di DKI Jakarta, dengan skor mencapai 86,94 pada tahun 2024. Nilai ini bahkan melampaui rata-rata provinsi, yang menempatkan Jakarta Selatan sebagai wilayah dengan kualitas pendidikan, kesehatan, dan daya beli masyarakat tertinggi. IPM yang tinggi umumnya merepresentasikan kesiapan masyarakat dalam menerima inovasi layanan publik, termasuk penggunaan layanan berbasis aplikasi seperti IKD.

Tabel 1.3
Indeks Pembangunan Manusia, 2024

Provinsi/Kabupaten/Kota	[Metode Baru] Indeks Pembangunan Manusia		
	2022	2023	2024
DKI JAKARTA	81,65	82,46	83,08
Kep. Seribu	72,79	73,39	74,17
Kota Jakarta Selatan	85,21	86,07	86,94
Kota Jakarta Timur	83,45	84,13	84,65
Kota Jakarta Pusat	82,11	82,53	83,01
Kota Jakarta Barat	82,51	83,02	83,64
Kota Jakarta Utara	80,81	81,11	81,39

Sumber: Badan Pusat Statistik (2024)

Tidak hanya unggul secara sosial, Jakarta Selatan juga mencatatkan posisi ekonomi yang sangat signifikan. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), Produk Domestik Regional Bruto Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta dalam tiga tahun terakhir (2022-2024), Jakarta Selatan stabil menempati posisi kedua tertinggi, tepat setelah Jakarta Pusat. Ini menunjukkan tingginya nilai tambah ekonomi yang dihasilkan. Dengan komposisi ekonomi yang kuat dan populasi urban yang heterogen, Jakarta Selatan semestinya memiliki karakter masyarakat yang lebih adaptif terhadap layanan digital, terutama yang berkaitan langsung dengan administrasi kependudukan.

Tabel 1.4
Produk Domestik Regional Bruto Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi DKI Jakarta (miliar rupiah)

Wilayah	PDRB		
	2022	2023	2024
Kepulauan Seribu	10.126,33	8.212,40	8.102,98
Jakarta Selatan	730.695,17	792.332,51	850.297,02
Jakarta Timur	547.052,29	592.386,85	630.608,92
Jakarta Pusat	795.394,80	859.832,01	922.861,05
Jakarta Barat	540.753,30	585.463,90	627.869,62
Jakarta Utara	587.792,16	631.141,99	670.179,09

Sumber: Badan Pusat Statistik 2022, 2023, 2024.

Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan adanya ketimpangan antara potensi wilayah dan realisasi partisipasi masyarakat dalam program IKD. Aktivasi yang masih berada di bawah rata-rata provinsi mencerminkan bahwa modal sosial dan ekonomi yang kuat tidak serta-merta berbanding lurus dengan tingkat penerimaan terhadap inovasi digital pemerintah. Fenomena ini menunjukkan bahwa tantangan implementasi IKD di Jakarta Selatan mungkin tidak lagi berfokus pada aspek infrastruktur atau akses, melainkan lebih dalam pada isu persepsi masyarakat, pemahaman atas manfaat IKD, hingga sejauh mana layanan ini dirasakan relevan dalam kebutuhan harian.

Meskipun Identitas Kependudukan Digital (IKD) telah diluncurkan sebagai salah satu inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan, pemanfaatannya di lapangan masih menghadapi keterbatasan. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Andika (2025) mengungkapkan bahwa pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di DKI Jakarta selama periode 2022–2024 masih menghadapi sejumlah tantangan. Beberapa hambatan utama yang diidentifikasi antara lain adalah minimnya sosialisasi yang menjangkau seluruh lapisan masyarakat, keterbatasan akses terhadap teknologi di wilayah tertentu, serta kurangnya koordinasi yang solid antar lembaga pemerintah terkait. Temuan ini menegaskan pentingnya upaya peningkatan komunikasi publik yang lebih intensif, penguatan infrastruktur digital secara merata, serta pengembangan kapasitas sumber daya pelaksana kebijakan agar implementasi IKD dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Azzahra dan Rudiana (2024) mengidentifikasi sejumlah kendala dalam implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Cirebon. Permasalahan utama berasal dari keterbatasan sumber daya yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat, baik dari segi jumlah dan kapasitas sumber daya manusia, infrastruktur pendukung, maupun alokasi anggaran. Di samping itu, kegiatan sosialisasi mengenai IKD belum dilakukan secara merata, sehingga informasi belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Dari sisi masyarakat, tantangan juga muncul akibat rendahnya kepemilikan perangkat digital, khususnya di kalangan

lanjut usia yang umumnya belum menggunakan *smartphone*. Kondisi ini berkontribusi pada minimnya pemahaman serta keterampilan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan teknologi digital, termasuk layanan IKD. Kombinasi antara keterbatasan internal dan hambatan eksternal ini menunjukkan perlunya strategi yang lebih inklusif dan berkelanjutan dalam mendukung adopsi IKD di tingkat daerah.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurdiana dan Ayumi (2024) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tanjungpinang mengungkapkan sejumlah tantangan dalam implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Salah satu kendala utama adalah masih banyaknya masyarakat awam yang belum memahami teknologi digital. Kondisi ini menuntut petugas Disdukcapil untuk memberikan pendampingan secara langsung dan lebih rinci dalam proses aktivasi IKD. Selain itu, dari sisi internal kelembagaan, keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi hambatan signifikan. Disdukcapil Kota Tanjungpinang belum memiliki tim khusus yang menangani implementasi IKD, sehingga pelaksanaannya hanya mengandalkan personel yang ada, yang pada dasarnya juga memiliki tanggung jawab lain. Permasalahan lain yang turut ditemukan adalah ketidaksesuaian perangkat yang dimiliki masyarakat, seperti *smartphone* dengan kapasitas penyimpanan yang penuh atau spesifikasi yang tidak mendukung pengunduhan aplikasi IKD. Kombinasi antara keterbatasan teknis, sumber daya, dan pemahaman publik ini menjadi tantangan tersendiri dalam mendorong efektivitas penerapan IKD di daerah tersebut.

Tantangan faktor eksternal dari implementasi IKD ini adalah belum optimalnya penerapan IKD oleh lembaga pengguna. Hal ini seperti yang ditemukan oleh penelitian Baptista (2024), Nurlita (2025), dan Iradatullah (2025). Banyak instansi, baik di sektor publik maupun swasta, belum menjadikan IKD sebagai alat verifikasi utama dalam proses pelayanan. Akibatnya, masyarakat tetap diminta untuk membawa dokumen fisik, seperti KTP atau salinan kartu keluarga, setiap kali mengurus administrasi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara inovasi teknologi yang telah disediakan pemerintah dan penerimaan atau adopsi oleh lembaga yang menjadi mitra pengguna. Ketiadaan integrasi penuh antara

sistem IKD dengan basis data dan prosedur lembaga pengguna membuat manfaat yang seharusnya dihadirkan oleh identitas digital menjadi terbatas. Padahal, salah satu tujuan utama IKD adalah meminimalkan ketergantungan pada dokumen fisik, mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan dokumen, serta mempercepat proses administrasi. Rendahnya pemanfaatan IKD oleh lembaga pengguna ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti belum adanya regulasi yang mewajibkan penerimaan IKD sebagai dokumen sah, keterbatasan kesiapan infrastruktur di lembaga terkait, atau kurangnya sosialisasi lintas sektor. Tanpa adanya langkah konkret untuk memperluas pemanfaatan IKD di berbagai lini layanan, tujuan digitalisasi administrasi kependudukan akan sulit tercapai, dan masyarakat akan tetap bergantung pada mekanisme konvensional berbasis dokumen fisik.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di berbagai daerah masih menghadapi sejumlah permasalahan yang kompleks, mulai dari rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur, anggaran dan sumber daya manusia, belum optimalnya sosialisasi, hingga minimnya pemanfaatan IKD oleh lembaga pengguna. Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi IKD tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga memerlukan dukungan kelembagaan, regulasi yang jelas, serta partisipasi aktif masyarakat dan *stakeholder* terkait. Temuan-temuan ini menjadi dasar yang memperkuat peneliti untuk melakukan kajian lebih mendalam di Kota Jakarta Selatan, mengingat wilayah ini memiliki potensi sosial-ekonomi yang tinggi namun capaian aktivasi IKD masih berada di bawah rata-rata provinsi.

Dengan memahami permasalahan yang telah diidentifikasi dari penelitian terdahulu, penelitian ini akan menggunakan teori kerangka analisis yang mampu menguraikan implementasi *e-government* secara komprehensif. Keberhasilan implementasi *e-government* dipengaruhi oleh tiga elemen utama, yaitu: *support*, *capacity*, dan *value* (Indrajit, 2006). Elemen *support* merujuk pada komitmen dan dukungan politik yang kuat dari pimpinan instansi dalam mendorong transformasi digital secara serius, dialokasikannya sejumlah sumber daya, dibangunnya berbagai infrastruktur dan superstruktur pendukung untuk menciptakan lingkungan kondusif

untuk mengembangkan *e-government*, serta disosialisasikannya program secara merata, kontinyu, konsisten dan menyeluruh. Elemen *capacity* menyangkut kesiapan infrastruktur, anggaran, kompetensi sumber daya manusia, serta sistem kerja organisasi yang mampu mengelola perubahan digital secara efektif. Sementara elemen *value* berkaitan dengan persepsi dan penerimaan masyarakat dan pemerintah atas nilai manfaat dari penggunaan sistem digital tersebut. Selain menggunakan ketiga elemen tersebut, penelitian ini juga akan mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi *e-government* pada aplikasi IKD. Pendekatan ini dipandang penting untuk memberikan gambaran yang lebih utuh, karena meskipun kajian dan riset dari Harvard JFK *School of Government* mampu menjelaskan implementasi dari aspek dukungan, kapasitas, dan nilai, pemetaan faktor pendukung dan penghambat akan membantu mengidentifikasi variabel-variabel spesifik yang berpengaruh di lapangan. Dengan demikian, analisis yang dihasilkan tidak hanya menjelaskan sejauh mana implementasi IKD sesuai dengan kerangka teoritis, tetapi juga mengungkap kondisi faktual yang mendorong atau menghambat keberhasilan program IKD di Kota Jakarta Selatan melalui Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan.

Berdasarkan fenomena dan permasalahan yang telah diuraikan, diketahui bahwa implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih menghadapi berbagai tantangan, baik dari sisi teknis, kelembagaan, maupun penerimaan masyarakat. Situasi ini menjadi semakin relevan untuk diteliti ketika dikaitkan dengan kondisi di Kota Jakarta Selatan, yang meskipun memiliki potensi sosial-ekonomi dan infrastruktur yang memadai, capaian aktivasi IKD nya masih berada di bawah rata-rata provinsi. Ketidaksesuaian antara potensi dan realisasi inilah yang mendorong peneliti untuk melakukan kajian mendalam melalui penelitian berjudul **“Analisis E-Government Program Identitas Kependudukan Digital Dalam Percepatan Transformasi Digital (Studi Pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan)”** dengan harapan dapat memberikan kontribusi nyata dalam merumuskan strategi yang lebih efektif dan berkelanjutan untuk mendorong keberhasilan program ini.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Provinsi DKI Jakarta menempati posisi pertama dengan capaian aktivasi IKD tertinggi se-nasional dengan persentase 23,61% terhadap rekam ktp pada tahun 2024. Capaian kabupaten/kota di Provinsi DKI Jakarta menunjukkan bahwa Kota Jakarta Selatan masih berada di bawah rata-rata provinsi dengan capaian 23,40% di tahun 2024.
2. Tantangan yang muncul dalam pelaksanaan program aplikasi IKD berupa masih kurangnya jangkauan sosialisasi ke seluruh lapisan masyarakat, serta adanya keterbatasan akses terhadap teknologi yang dibutuhkan.
3. Belum dijadikannya IKD sebagai alat verifikasi utama dalam proses pelayanan publik oleh lembaga pengguna pemanfaatan data Dukcapil. Sehingga masyarakat masih tetap menggunakan dokumen kependudukan fisik saat menggunakan pelayanan publik.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi *e-Government* melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi implementasi *e-Government* melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan?

1.4 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis implementasi *e-Government* melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan.

2. Untuk menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat yang mempengaruhi implementasi *e-Government* melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Selatan.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan penulis di Kantor Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun secara praktis terutama kepada Kantor Suku Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Selatan
2. Pandangan teoritis ini juga diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi penelitian lainnya dalam persoalan yang sama dimasa yang datang.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penelitian bertujuan agar memudahkan dalam memahami dan menelaah masalah yang ada dalam penelitian ini secara komprehensif. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka perlu mengemukakan dan menjelaskan sistematika penelitian sebagai pedoman dalam penelitian ini. Adapun sistematika penelitiannya adalah sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan

Pada bab ini akan menjelaskan perihal terkait gambaran umum tentang masalah yang diteliti. Pokok pembahasan dari bab 1 yaitu; tentang implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital dan identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan yang berhubungan langsung dengan tema penelitian ini. Pada bab, diuraikan gambaran umum dan masalah-masalah yang ada di lokasi penelitian serta dukungan dari berbagai sumber yang kredibel.

BAB II: Tinjauan Pustaka

Pada bab ini peneliti menguraikan poin-poin penting dalam tesis ini, seperti berikut: penelusuran dan penelaahan penelitian melalui pangkalan data yang tersedia yang berisi tentang hasil-hasil penelitian terdahulu dan relevan dengan penelitian yang dilakukan saat ini, kajian teori yang berisi tentang pembahasan implementasi *e-government* melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Dan kerangka pemikiran yang berisikan uraian alur pikir dalam memahami permasalahan dengan berlandaskan pada penggunaan teori.

BAB III: Metodologi Penelitian

Pada bagian ini telah diuraikan berkaitan dengan metodologi penelitian. Metodologi penelitian digunakan sebagai salah satu pendekatan ilmiah yang menjelaskan pendekatan yang digunakan selama penelitian ini. Selain itu juga, dijelaskan tentang lokasi penelitian, bagaimana teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data yang dipakai.

BAB IV: Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian berisikan informasi dan observasi atau hasil penelitian terkait berdasarkan uraian pada Bab III, menggunakan metode dan prosedur yang telah diuraikan.

BAB V: Penutup

Pada bab penutup dijelaskan kesimpulan mengenai hasil penelitian dan implikasi terhadap jawaban dan masalah-masalah yang ada serta saran dan peneliti terhadap hasil penelitian tesis.