

Manajemen Strategi Pemerintah Daerah dalam Meningkatkan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital: Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi

Ira Aryani Lestari ^{1*}; Hanny Purnamasari ²; Kariena Febriantini ³

^{1,2,3} Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang, Indonesia

*Correspondence : aryaniira31@gmail.com

Date of submission: 6 July 2026 | Date of acceptance: 8 August 2026

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi dalam mendorong peningkatan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Bekasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teori manajemen strategi Wheelen dan Hunger yang terdiri dari empat indikator, yaitu pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi, serta evaluasi dan pengendalian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi telah mengidentifikasi kondisi internal dan eksternal sebagai dasar penyusunan strategi. Strategi dilaksanakan melalui sosialisasi, pelayanan jemput bola, pemanfaatan media sosial, serta berbagai program pelayanan administrasi kependudukan yang didukung oleh evaluasi melalui pelaporan harian, monitoring, dan koordinasi berkala. Meskipun demikian, pelaksanaan strategi masih menghadapi kendala berupa rendahnya literasi digital masyarakat, belum meratanya penyebaran informasi, keterbatasan perangkat pendukung, serta belum tersedianya anggaran khusus untuk kegiatan aktivasi IKD.

ABSTRACT

This study aims to analyze the strategies employed by the Bekasi Regency Population and Civil Registration Office to promote increased adoption of the Digital Identity Card (IKD) in Bekasi Regency. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation, and then analyzed using Wheelen and Hunger's strategic management theory, which consists of four indicators: environmental scanning, strategy formulation, strategy implementation, and evaluation and control. The results indicate that the Bekasi Regency Population and Civil Registration Office has identified internal and external conditions as the basis for strategy formulation. The strategy is implemented through public outreach, proactive outreach services, the use of social media, and various population administration service programs supported by evaluations via daily reporting, monitoring, and periodic coordination. However, the implementation of the strategy still faces challenges, including low digital literacy among the public, uneven distribution of information, limited supporting equipment, and the lack of a dedicated budget for IKD activation activities.

Kata Kunci

Aktivasi IKD, Identitas Kependudukan Digital (IKD), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Manajemen Strategi.

Keywords

IKD Activation, Digital Population Identity (IKD), Department of Population and Civil Registration, Strategic Management.

Pendahuluan

Salah satu agenda penting dalam reformasi administrasi publik ialah transformasi digital karena perkembangan teknologi informasi memungkinkan pemerintah menyediakan pelayanan yang lebih mudah diakses, cepat, efisien, dan terintegrasi. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dikenal sebagai e-government, yaitu penggunaan teknologi, khususnya aplikasi berbasis internet, untuk menyampaikan informasi dan pelayanan pemerintah kepada masyarakat, dunia usaha, serta organisasi pemerintahan lainnya (Sharma, 2006). E-government tidak hanya mengubah pelayanan berbasis dokumen fisik menjadi pelayanan elektronik, tetapi juga mendorong perubahan proses kerja, pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat, serta orientasi pelayanan menuju sistem yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Dalam konteks tersebut, penyelenggaraan pelayanan digital perlu dikembangkan berdasarkan perspektif pengguna agar akses terhadap pelayanan tidak hanya tersedia secara teknis, tetapi juga mudah dipahami dan digunakan oleh masyarakat (Maric, 2011).

Salah satu komponen fundamental dalam pengembangan e-government adalah identitas digital. Identitas digital memungkinkan pemerintah melakukan autentikasi dan verifikasi terhadap masyarakat yang mengakses pelayanan elektronik. Keberadaan identitas digital menjadi penting karena sebagian besar pelayanan pemerintah membutuhkan kepastian mengenai identitas pengguna sebelum data, dokumen, atau hak pelayanan dapat diberikan. (Aichholzer & Strauß, 2010) menjelaskan bahwa pengelolaan identitas elektronik merupakan bagian dari inovasi sistem pemerintahan digital karena berfungsi menghubungkan identitas warga negara dengan berbagai pelayanan elektronik. Dengan demikian, identitas digital tidak hanya menjadi representasi elektronik dari dokumen kependudukan, tetapi juga menjadi infrastruktur yang memungkinkan integrasi pelayanan publik secara lebih luas.

Penerapan identitas digital memberikan berbagai manfaat, seperti mempercepat proses autentikasi, mengurangi ketergantungan terhadap dokumen fisik, mempermudah akses pelayanan, dan meningkatkan efisiensi pertukaran informasi. Namun, penerapan tersebut juga menghadirkan persoalan keamanan, privasi, interoperabilitas, dan kepercayaan publik. Pengelolaan identitas digital perlu didasarkan pada kebutuhan penggunaan yang jelas sehingga data warga negara tidak digunakan di luar tujuan pelayanan yang telah ditetapkan (McKenzie, Crompton, & Wallis, 2008). Perlindungan privasi menjadi semakin penting karena identitas digital menyimpan dan menghubungkan berbagai informasi pribadi yang dapat menimbulkan risiko pencurian identitas, penyalahgunaan data, dan penipuan elektronik apabila tidak dikelola secara memadai (Joshi, Joshi, & Chandran, 2006). Oleh karena itu, mekanisme pengendalian penggunaan informasi diperlukan agar masyarakat memiliki kepastian mengenai pihak yang mengakses data, tujuan

penggunaan data, dan batasan distribusi informasi dalam aplikasi pemerintahan digital (Maña, Yagüe, Karnouskos, & Abie, 2006) .

Kompleksitas tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan identitas digital tidak hanya ditentukan oleh kualitas aplikasi dan infrastruktur teknologi. Pemerintah juga perlu memperhatikan kapasitas organisasi, keamanan sistem, perlindungan data, kesiapan pengguna, koordinasi kelembagaan, dan kepercayaan masyarakat. (Rasouli, Valmohammadi, Azad, & Abbaspour Esfeden, 2021) menekankan perlunya kerangka pengelolaan identitas digital yang mampu mengintegrasikan aspek teknologi, organisasi, keamanan, serta kebutuhan pemangku kepentingan. Tanpa pengelolaan yang terintegrasi, keberadaan aplikasi digital belum tentu menghasilkan tingkat penggunaan yang tinggi karena masyarakat dapat menghadapi hambatan pengetahuan, keterbatasan perangkat, kekhawatiran terhadap data pribadi, dan ketidakjelasan manfaat langsung dari layanan tersebut.

Di Indonesia, transformasi pelayanan administrasi kependudukan telah dilaksanakan melalui pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan berbagai pelayanan kependudukan berbasis elektronik. Penerapan sistem informasi kependudukan merupakan bagian dari pengembangan e-government karena membantu pemerintah daerah mengelola, memperbarui, dan menyediakan data kependudukan secara lebih efektif (Sudirman & Saidin, 2022). Transformasi tersebut kemudian diperkuat melalui program Identitas Kependudukan Digital (IKD), yaitu representasi dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital yang dapat digunakan oleh penduduk melalui perangkat elektronik.

Penyelenggaraan IKD didukung oleh Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 tentang standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, dan blangko kartu tanda penduduk elektronik serta penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Program tersebut juga berkaitan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Kerangka regulasi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi administrasi kependudukan harus dilaksanakan dengan tetap memperhatikan akurasi data, kepastian identitas, keamanan sistem, dan perlindungan hak masyarakat atas data pribadinya.

IKD tidak hanya berfungsi sebagai bentuk digital dari kartu tanda penduduk elektronik. Aplikasi tersebut juga dikembangkan untuk memfasilitasi autentikasi identitas, menampilkan dokumen kependudukan, dan mendukung akses terhadap pelayanan publik berbasis elektronik. Proses autentikasi IKD dilakukan melalui beberapa tahapan verifikasi, antara lain verifikasi data pribadi, biometrik, kode

verifikasi, dan pemindaian kode respons cepat atau quick response code (Bella & Widodo, 2024). Fungsi tersebut menempatkan IKD sebagai bagian penting dalam pengembangan ekosistem pelayanan digital. Namun, perluasan fungsi IKD menuntut kesiapan sistem dan masyarakat karena semakin luas penggunaan identitas digital, semakin besar pula kebutuhan terhadap keamanan, kejelasan prosedur, dan kepercayaan publik.

Pelaksanaan administrasi kependudukan dan pengelolaan identitas juga memerlukan koordinasi lintas sektor. Data kependudukan digunakan oleh berbagai instansi pemerintah sehingga pengelolaannya tidak dapat sepenuhnya dilakukan melalui pendekatan kelembagaan yang terpisah. (Mills, Lee, & Rassekh, 2019) menjelaskan bahwa integrasi registrasi sipil, statistik vital, dan pengelolaan identitas membutuhkan pengaturan kelembagaan multisektoral agar pertukaran data, pembagian tanggung jawab, dan pemanfaatan informasi dapat berjalan secara konsisten. Dalam konteks IKD, koordinasi menjadi semakin penting karena aktivasi dan penggunaan identitas digital berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan sekaligus berpotensi terhubung dengan berbagai pelayanan publik lainnya.

Pada tingkat daerah, tanggung jawab pelaksanaan IKD berada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Organisasi tersebut tidak hanya bertugas menyediakan perangkat dan petugas aktivasi, tetapi juga perlu merumuskan strategi agar masyarakat mengetahui, memahami, mengaktifkan, dan menggunakan IKD. Keberhasilan program dengan demikian bergantung pada kemampuan organisasi untuk menyelaraskan tujuan kebijakan, sumber daya, program pelayanan, karakteristik wilayah, dan kebutuhan masyarakat. (Poister & Streib, 2005) menjelaskan bahwa manajemen strategis pada pemerintah daerah diperlukan untuk menghubungkan misi, tujuan, perencanaan, implementasi, dan pengukuran kinerja organisasi. Manajemen strategis membantu organisasi publik agar tidak hanya berorientasi pada penyelesaian kegiatan, tetapi juga pada pencapaian hasil yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini, manajemen strategi dipahami berdasarkan kerangka Wheelen dan Hunger (2012), yang meliputi pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi, serta evaluasi dan pengendalian. Pengamatan lingkungan dilakukan untuk mengenali kekuatan dan kelemahan internal serta peluang dan ancaman eksternal organisasi. Hasil pengamatan tersebut menjadi dasar dalam menetapkan tujuan, merumuskan strategi, dan menentukan kebijakan. Strategi selanjutnya dilaksanakan melalui program, anggaran, sumber daya, dan prosedur kerja. Tahap evaluasi dan pengendalian digunakan untuk mengukur kinerja, membandingkan hasil dengan sasaran, dan menentukan tindakan perbaikan. Kerangka ini relevan karena aktivasi IKD bukan hanya persoalan teknis, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam membaca lingkungan,

menentukan prioritas, mengalokasikan sumber daya, melaksanakan program, dan menggunakan hasil evaluasi sebagai dasar perbaikan strategi.

Berbagai studi telah memperlihatkan pentingnya inovasi dan manajemen strategis dalam pelayanan administrasi kependudukan. (Warsono, Suprastiyo, & Astuti, 2023) menunjukkan bahwa inovasi pelayanan terintegrasi dapat meningkatkan efisiensi pelaksanaan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Studi tersebut menegaskan bahwa penyederhanaan proses dan integrasi pelayanan menjadi unsur penting dalam meningkatkan kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat. (Hermawan et al., 2025) juga memperlihatkan bahwa pengembangan aplikasi, sistem informasi pelayanan, dan media pemantauan dapat memperluas akses masyarakat serta memperbaiki pelayanan administrasi kependudukan. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa inovasi digital perlu didukung oleh pengembangan sistem pelayanan dan mekanisme organisasi yang berkelanjutan.

Pengalaman transformasi sistem registrasi sipil di negara lain juga menunjukkan bahwa digitalisasi harus dibarengi dengan reformasi kelembagaan dan penguatan akses masyarakat. (Ndiyun & Mukonza, 2025) menjelaskan bahwa inovasi e-governance dalam sistem registrasi sipil dapat meningkatkan transparansi dan aksesibilitas, tetapi pelaksanaannya tetap dipengaruhi oleh infrastruktur, kapasitas organisasi, dan penerimaan masyarakat. Dengan demikian, transformasi digital tidak dapat dipahami hanya sebagai pengadaan aplikasi, melainkan sebagai proses perubahan organisasi yang melibatkan teknologi, aparatur, prosedur, kebijakan, dan penggunaan pelayanan.

Dalam konteks Indonesia, penelitian mengenai IKD mulai berkembang sejalan dengan pelaksanaan program di berbagai daerah. Choirunnisa (2024) mengkaji implementasi aplikasi IKD dalam menunjang pelayanan masyarakat di Kabupaten Blitar. Penelitian tersebut memberikan gambaran mengenai pelaksanaan aplikasi dan berbagai hambatan dalam proses pelayanan. Sementara itu, Anwar (2025) membandingkan pelaksanaan aktivasi IKD di wilayah perkotaan dan perdesaan di Kecamatan Babelan, Kabupaten Bekasi. Kajian tersebut memperlihatkan bahwa karakteristik wilayah dapat memengaruhi pelaksanaan dan penerimaan program identitas digital. Penelitian-penelitian tersebut memberikan landasan penting untuk memahami implementasi IKD, tetapi masih lebih banyak berfokus pada proses pelaksanaan aplikasi, pelayanan, dan perbedaan kondisi wilayah.

Kabupaten Bekasi menjadi konteks yang relevan untuk mengkaji strategi peningkatan aktivasi IKD karena memiliki wilayah yang luas dengan tingkat perkembangan sosial, ekonomi, dan teknologi yang tidak seragam. Sebagian wilayah berkembang sebagai kawasan industri dan perkotaan, sedangkan wilayah lainnya menghadapi keterbatasan akses, perangkat, dan kemampuan pemanfaatan teknologi digital. Keragaman tersebut berpotensi menimbulkan perbedaan dalam pengetahuan, penerimaan, dan kemampuan masyarakat untuk mengaktifkan IKD.

Dengan demikian, strategi yang diterapkan secara seragam belum tentu dapat menjangkau seluruh kelompok masyarakat secara efektif.

Urgensi penelitian juga terlihat dari capaian aktivasi IKD di Kabupaten Bekasi. Pemerintah pusat melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil menargetkan aktivasi IKD sebesar 30% pada tahun 2024 (Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2024). Namun, berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, persentase aktivasi IKD di daerah tersebut baru mencapai 4,03% pada tahun 2023, meningkat menjadi 7,39% pada tahun 2024, dan 8,89% pada tahun 2025. Meskipun menunjukkan peningkatan setiap tahun, capaian tersebut masih jauh di bawah target pemerintah pusat. Kesenjangan antara target dan capaian mengindikasikan bahwa ketersediaan regulasi, aplikasi, perangkat pelayanan, dan program sosialisasi belum secara otomatis menghasilkan adopsi masyarakat yang tinggi.

Rendahnya capaian aktivasi IKD berkaitan dengan berbagai persoalan internal dan eksternal. Dari sisi masyarakat, hambatan yang ditemukan meliputi rendahnya literasi digital, keterbatasan perangkat yang mendukung aplikasi, belum meratanya penyebaran informasi, dan anggapan bahwa IKD belum menjadi kebutuhan karena KTP elektronik dalam bentuk fisik masih dapat digunakan. Selain itu, kekhawatiran terhadap keamanan dan penyalahgunaan data pribadi dapat mengurangi kesediaan masyarakat untuk menggunakan identitas digital. Persoalan kepercayaan semakin relevan ketika beredar informasi palsu yang mengatasnamakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi dalam kegiatan aktivasi IKD (Jabar Saber Hoaks, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa strategi aktivasi perlu mencakup komunikasi risiko, edukasi keamanan data, verifikasi informasi, dan penguatan kepercayaan masyarakat.

Dari sisi organisasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi telah melaksanakan sosialisasi, pelayanan jemput bola, pelayanan keliling, pemanfaatan media sosial, dan integrasi aktivasi IKD dengan pelayanan administrasi kependudukan. Namun, peningkatan capaian yang masih terbatas memperlihatkan adanya kemungkinan ketidaksesuaian antara strategi organisasi dan kondisi masyarakat yang menjadi sasaran. Program yang telah dilaksanakan perlu dianalisis tidak hanya berdasarkan jumlah kegiatan, tetapi juga berdasarkan kemampuannya menjangkau kelompok masyarakat yang berbeda, mengatasi hambatan perangkat dan literasi, meningkatkan kepercayaan, serta menghasilkan perubahan perilaku penggunaan layanan digital.

Berdasarkan kajian terdahulu, terdapat kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut. Studi mengenai administrasi kependudukan digital telah membahas inovasi pelayanan, pengembangan sistem informasi, implementasi aplikasi, integrasi pelayanan, dan perbedaan pelaksanaan antara wilayah perkotaan dan perdesaan. Namun, masih terbatas penelitian yang menjelaskan aktivasi IKD sebagai hasil dari keseluruhan proses manajemen strategis organisasi publik.

Hubungan antara identifikasi kondisi lingkungan, perumusan tujuan dan kebijakan, penyediaan program dan sumber daya, serta mekanisme evaluasi dalam meningkatkan aktivasi IKD belum banyak dianalisis secara terpadu. Penelitian sebelumnya juga belum secara memadai menjelaskan bagaimana organisasi pemerintah daerah menyesuaikan strategi aktivasi dengan ketimpangan literasi digital, akses perangkat, karakteristik wilayah, dan tingkat kepercayaan masyarakat.

Penelitian ini mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis manajemen strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi melalui tahapan pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi, serta evaluasi dan pengendalian. Pendekatan ini memungkinkan penelitian untuk menilai konsistensi antara masalah yang diidentifikasi, strategi yang dirumuskan, program yang dilaksanakan, sumber daya yang tersedia, dan hasil evaluasi yang digunakan oleh organisasi. Secara teoretis, penelitian ini diharapkan memperluas penerapan konsep manajemen strategis dalam studi transformasi digital dan pelayanan administrasi kependudukan. Secara praktis, penelitian ini diharapkan memberikan dasar bagi pengembangan strategi aktivasi IKD yang lebih adaptif, tersegmentasi, dan sesuai dengan karakteristik masyarakat Kabupaten Bekasi.

Berdasarkan uraian tersebut, pertanyaan penelitian ini adalah bagaimana manajemen strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi dalam mendorong peningkatan aktivasi Identitas Kependudukan Digital. Penelitian ini bertujuan menganalisis proses pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi, serta evaluasi dan pengendalian dalam pelaksanaan aktivasi IKD. Selain itu, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi strategi serta menjelaskan kesenjangan antara kesiapan organisasi dan kesiapan masyarakat dalam mengadopsi Identitas Kependudukan Digital.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan tersebut dipilih karena penelitian bertujuan memahami dan mendeskripsikan secara mendalam proses manajemen strategi yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi dalam mendorong peningkatan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti mengkaji strategi organisasi berdasarkan pengalaman, pandangan, dan tindakan para pelaksana program serta masyarakat sebagai penerima layanan dalam konteks alamiah penyelenggaraan administrasi kependudukan (Sugiyono, 2024).

Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis proses pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi, serta evaluasi dan pengendalian program aktivasi IKD. Keempat tahapan tersebut mengacu pada kerangka manajemen strategi Wheelen dan Hunger (2012).

Penggunaan kerangka ini memungkinkan penelitian menelaah keterkaitan antara kondisi internal dan eksternal organisasi, strategi yang dirumuskan, program yang dilaksanakan, sumber daya yang digunakan, serta mekanisme evaluasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi yang berlokasi di Kompleks Perkantoran Pemerintah Kabupaten Bekasi, Kecamatan Cikarang Pusat, Kabupaten Bekasi. Lokasi tersebut dipilih karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan organisasi perangkat daerah yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan, termasuk sosialisasi, fasilitasi, pemantauan, dan evaluasi aktivasi IKD di Kabupaten Bekasi. Kegiatan pengumpulan data lapangan dilakukan pada Juni 2026.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari informan yang memiliki keterlibatan langsung dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi program IKD, serta masyarakat yang menjadi penerima layanan. Informan dari unsur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi terdiri atas Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan operator IKD. Informan dari unsur masyarakat merupakan warga yang menerima atau berinteraksi dengan pelayanan aktivasi IKD.

Pemilihan informan didasarkan pada relevansi pengetahuan dan pengalaman informan terhadap pelaksanaan program. Kepala dinas dipilih karena memiliki tanggung jawab dalam penetapan arah kebijakan dan pencapaian sasaran organisasi. Kepala bidang dipilih karena terlibat dalam pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pelaksanaan program digitalisasi pelayanan. Operator IKD dipilih karena berinteraksi secara langsung dengan proses teknis aktivasi, pemantauan capaian, dan kendala operasional. Sementara itu, masyarakat dilibatkan untuk memperoleh perspektif pengguna mengenai pemahaman, manfaat, aksesibilitas, keamanan data, dan hambatan dalam melakukan aktivasi IKD.

Data sekunder diperoleh dari dokumen yang berkaitan dengan penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pelaksanaan IKD. Dokumen tersebut meliputi peraturan perundang-undangan, Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, data capaian aktivasi IKD tahun 2023–2025, laporan kegiatan, laporan pemantauan, dokumentasi foto, materi publikasi, dan literatur ilmiah yang relevan. Data sekunder digunakan untuk memberikan konteks kebijakan, memeriksa konsistensi informasi hasil wawancara, dan memperkuat interpretasi terhadap pelaksanaan strategi.

Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penggunaan beberapa teknik pengumpulan data dimaksudkan untuk memperoleh

pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai proses manajemen strategi dan kondisi pelaksanaan aktivasi IKD.

Observasi dilakukan pada lingkungan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. Observasi diarahkan untuk memperoleh gambaran mengenai proses pelayanan aktivasi IKD, kesiapan sarana dan prasarana, interaksi antara petugas dan masyarakat, serta pelaksanaan integrasi aktivasi IKD dengan pelayanan administrasi kependudukan lainnya. Observasi juga digunakan untuk memahami kondisi operasional yang tidak sepenuhnya dapat dijelaskan melalui wawancara.

Wawancara dilakukan kepada informan dari unsur organisasi dan masyarakat. Pedoman wawancara disusun berdasarkan empat dimensi manajemen strategi Wheelen dan Hunger (2012), yaitu pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi, serta evaluasi dan pengendalian. Pada dimensi pengamatan lingkungan, wawancara diarahkan pada kondisi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, kemampuan teknologi, karakteristik masyarakat, literasi digital, serta peluang dan ancaman yang memengaruhi program. Pada dimensi perumusan strategi, wawancara mencakup tujuan program, dasar kebijakan, prioritas organisasi, dan strategi peningkatan aktivasi.

Pada dimensi implementasi strategi, wawancara diarahkan pada program pelayanan, pembagian tugas, prosedur, anggaran, pemanfaatan media komunikasi, dan kendala pelaksanaan. Sementara itu, pada dimensi evaluasi dan pengendalian, wawancara membahas pelaporan capaian, kegiatan monitoring, koordinasi, rapat evaluasi, indikator keberhasilan, dan tindak lanjut terhadap permasalahan yang ditemukan. Wawancara kepada masyarakat digunakan untuk memahami pengalaman pengguna, tingkat pengetahuan tentang IKD, persepsi manfaat, kemampuan menggunakan perangkat digital, serta kepercayaan terhadap keamanan data pribadi.

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan menelaah dokumen kebijakan, perencanaan organisasi, data capaian aktivasi, laporan pelayanan, dan dokumentasi kegiatan. Data dokumentasi digunakan untuk memeriksa kesesuaian antara pernyataan informan dengan bukti administratif serta menggambarkan perkembangan capaian aktivasi IKD di Kabupaten Bekasi. Dokumen juga digunakan untuk mengidentifikasi dasar regulasi, sasaran organisasi, bentuk program, dan mekanisme evaluasi yang mendukung pelaksanaan IKD.

Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2024). Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari kepala dinas, kepala bidang, operator IKD, dan masyarakat. Informasi mengenai strategi organisasi, pelaksanaan program, kendala teknis, dan capaian aktivasi diperiksa melalui perbandingan antarinforman untuk mengidentifikasi kesesuaian maupun perbedaan perspektif.

Hasil dan Pembahasan

1. Pengamatan Lingkungan

Pengamatan lingkungan merupakan tahapan awal dalam manajemen strategi yang bertujuan untuk mengidentifikasi kondisi internal maupun eksternal organisasi sebagai dasar dalam penyusunan strategi. Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi telah memiliki kesiapan yang cukup baik dalam mendukung pelaksanaan program Identitas Kependudukan Digital (IKD):

"Untuk sarana dan prasarana saat ini sudah lebih baik dibandingkan awal implementasi IKD dan sudah cukup mendukung pelaksanaannya. Hanya saja, kalau dilihat dari sisi masyarakat, perangkat atau device yang dimiliki itu berbeda-beda, ada yang sudah mendukung dan ada juga yang belum mendukung. Kalau untuk di Dinas, perangkat maupun alat pendukung semuanya aman." (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, Juni 2026)

Kondisi ini menunjukkan bahwa program aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi telah didukung oleh kekuatan internal yang cukup memadai, terutama dari aspek ketersediaan sarana dan prasarana, sumber daya manusia, serta sistem pendukung yang telah disiapkan untuk menunjang implementasi program. Meskipun demikian, kesiapan internal yang dimiliki belum sepenuhnya diikuti oleh kesiapan dari sisi eksternal, khususnya masyarakat sebagai pengguna layanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa salah satu tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan aktivasi IKD adalah adanya perbedaan karakteristik masyarakat pada setiap wilayah:

"Masyarakat Bekasi ini kalau kita lihat kesenjangannya itu terlalu jauh antara wilayah-wilayah tertentu di utara, selatan, dan yang berkembang di wilayah tengah karena ada industri. Kemungkinan bisa saja sama rata, tapi membutuhkan waktu yang lama, serta masyarakat harus punya kemampuan untuk memiliki dan menggunakannya." (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, Juni 2026)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa kondisi wilayah dan karakteristik masyarakat menjadi salah satu pertimbangan dalam menyusun strategi peningkatan aktivasi IKD. Kabupaten Bekasi memiliki wilayah dengan tingkat perkembangan yang berbeda sehingga memengaruhi kemampuan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan layanan digital. Selain faktor literasi digital, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang belum menjadikan IKD sebagai kebutuhan. Sebagian masyarakat masih memilih menggunakan KTP elektronik karena dinilai lebih praktis dan telah diterima dalam berbagai pelayanan. Di sisi lain, munculnya informasi palsu yang mengatasnamakan layanan aktivasi IKD turut memengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data pribadi sehingga sebagian masyarakat masih ragu untuk melakukan aktivasi. Selanjutnya, berdasarkan pandangan masyarakat sebagai penerima layanan, masih terdapat masyarakat yang belum memahami manfaat, tata cara aktivasi, maupun penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Kondisi tersebut menunjukkan

bahwa penyebaran informasi mengenai IKD belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Peluang dalam pelaksanaan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) juga muncul seiring dengan semakin berkembangnya pemanfaatan identitas digital pada berbagai sektor pelayanan publik. Kondisi ini menjadi peluang strategis bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi dalam meningkatkan capaian aktivasi IKD:

"Manfaat IKD itu banyak. Ada beberapa instansi yang sudah menerapkannya, salah satunya untuk proses di perbankan saat membuka rekening. Selain itu, untuk layanan BPJS, imigrasi, dan BPN sekarang juga sudah mulai mengharuskan registrasi IKD." (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Juni 2026)

Fungsi IKD tidak lagi terbatas sebagai bentuk digitalisasi dokumen kependudukan, tetapi telah mulai mengalami perluasan pemanfaatan pada berbagai layanan administrasi lintas sektor. Semakin luas penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam berbagai layanan, maka semakin besar kemungkinan masyarakat memandang aktivasi IKD sebagai kebutuhan yang memiliki nilai guna secara langsung.

Ancaman yang ditemukan berasal dari rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data pribadi. Kekhawatiran terhadap penyalahgunaan data dan kebocoran informasi masih menjadi faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat untuk melakukan aktivasi IKD:

"Pasti ada rasa khawatir, takut disalahgunakan oleh hacker. Nanti data kita hilang atau diambil untuk keperluan orang yang tidak bertanggung jawab. Sekarang saja kalau memberikan tanda tangan kita harus hati-hati, apalagi KTP digital, takut nanti dipakai dan mengatasnamakan diri kita." (Masyarakat, Juni 2026)

Sementara itu, informan masyarakat lainnya mengungkapkan bahwa dirinya tidak merasa khawatir terhadap keamanan data pribadi dalam penggunaan IKD karena aplikasi tersebut merupakan layanan resmi yang disediakan oleh pemerintah. Informan menyampaikan bahwa:

"Tidak, soalnya ini aplikasinya langsung dari pemerintah." (Masyarakat, Juni 2026)

Berdasarkan kedua pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa pandangan masyarakat terhadap keamanan IKD masih berbeda-beda. Sebagian masyarakat merasa khawatir data pribadinya dapat disalahgunakan, sedangkan sebagian lainnya percaya bahwa aplikasi IKD aman karena merupakan layanan resmi dari pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data masih menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kesediaan masyarakat untuk melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi telah melakukan pengamatan terhadap kondisi internal dan eksternal yang memengaruhi pelaksanaan aktivasi Identitas Kependudukan Digital. Dari sisi internal, organisasi telah memiliki sarana dan prasarana, sumber daya manusia, serta perangkat pendukung yang relatif memadai. Kondisi ini merupakan kekuatan organisasi karena memberikan dasar teknis bagi pelaksanaan pelayanan

aktivasi IKD. Dalam perspektif Wheelen dan Hunger (2012), pengamatan lingkungan internal diperlukan untuk mengidentifikasi sumber daya dan kapabilitas yang dapat dimanfaatkan organisasi dalam mencapai tujuan strategis. Dengan demikian, kesiapan perangkat, operator, dan sistem pelayanan dapat dipandang sebagai kapasitas dasar yang memungkinkan Disdukcapil menjalankan transformasi pelayanan administrasi kependudukan.

Meskipun demikian, kesiapan internal tersebut belum sepenuhnya sejalan dengan kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Temuan mengenai perbedaan kepemilikan perangkat, literasi digital, kondisi sosial ekonomi, dan karakteristik wilayah menunjukkan adanya kesenjangan antara kapasitas penyedia layanan dan kemampuan penerima layanan. Kabupaten Bekasi memiliki wilayah dengan tingkat perkembangan yang beragam, terutama antara kawasan industri dan perkotaan di bagian tengah dengan wilayah lain yang memiliki karakteristik sosial dan akses teknologi berbeda. Temuan tersebut sejalan dengan Anwar (2025), yang menunjukkan bahwa pelaksanaan aktivasi IKD dapat berbeda antara wilayah perkotaan dan perdesaan karena dipengaruhi oleh kondisi masyarakat, akses informasi, dan kesiapan penggunaan teknologi. Oleh karena itu, kesiapan organisasi tidak dapat digunakan sebagai satu-satunya ukuran dalam menilai kesiapan implementasi IKD.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengamatan lingkungan perlu dilakukan hingga pada tingkat segmentasi masyarakat. Identifikasi terhadap masyarakat tidak cukup hanya membedakan wilayah secara administratif, tetapi juga perlu mempertimbangkan usia, tingkat pendidikan, kemampuan menggunakan telepon pintar, kualitas jaringan, pekerjaan, dan pengalaman mengakses pelayanan digital. (Rasouli et al., 2021) menjelaskan bahwa pengelolaan identitas digital membutuhkan kerangka yang mengintegrasikan aspek teknologi, organisasi, keamanan, dan kebutuhan pemangku kepentingan. Dalam konteks penelitian ini, kebutuhan pemangku kepentingan terutama berkaitan dengan kemampuan masyarakat memahami manfaat IKD, memenuhi persyaratan teknis, dan merasa aman ketika menyerahkan atau mengakses data pribadinya.

Temuan bahwa sebagian masyarakat belum memandang IKD sebagai kebutuhan juga memperlihatkan adanya persoalan nilai guna yang dirasakan. Masyarakat masih dapat menggunakan KTP elektronik dalam bentuk fisik untuk berbagai pelayanan sehingga tidak selalu melihat keuntungan langsung dari aktivasi IKD. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa rendahnya aktivasi tidak semata-mata disebabkan oleh kurangnya informasi, tetapi juga oleh belum kuatnya alasan praktis yang mendorong masyarakat beralih ke identitas digital. Aichholzer dan Strauß (2010) menjelaskan bahwa identitas elektronik menjadi bermakna ketika terhubung secara nyata dengan ekosistem pelayanan elektronik. Dengan demikian, semakin terbatas penggunaan IKD dalam kehidupan sehari-hari, semakin kecil pula dorongan masyarakat untuk mengaktifkannya.

Perbedaan pandangan masyarakat mengenai keamanan data merupakan temuan penting dalam pengamatan lingkungan eksternal. Sebagian masyarakat merasa khawatir bahwa IKD dapat membuka peluang penyalahgunaan data, peretasan, atau penggunaan identitas oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Sebagian lainnya percaya bahwa aplikasi tersebut aman karena disediakan oleh pemerintah. Perbedaan ini menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap pemerintah dan teknologi tidak bersifat seragam. McKenzie, Crompton, dan Wallis (2008) menegaskan bahwa penerapan pengelolaan identitas dalam e-government bergantung pada kemampuan pemerintah membangun kepercayaan melalui kejelasan tujuan penggunaan data dan mekanisme perlindungan identitas. Joshi, Joshi, dan Chandran (2006) juga mengingatkan bahwa identitas digital menimbulkan risiko pencurian identitas dan pelanggaran privasi apabila perlindungan data tidak dipahami atau tidak dikomunikasikan secara memadai.

Beredarnya informasi palsu yang mengatasnamakan pelayanan aktivasi IKD semakin memperkuat pentingnya aspek kepercayaan dalam pengamatan lingkungan. Persoalan tersebut bukan hanya ancaman komunikasi, tetapi juga ancaman strategis karena dapat menurunkan kesediaan masyarakat untuk berinteraksi dengan layanan resmi. Oleh karena itu, pemetaan ancaman perlu mencakup keamanan sistem, keamanan informasi, hoaks, penipuan digital, dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kanal komunikasi pemerintah. Pengamatan lingkungan yang komprehensif seharusnya menghasilkan peta risiko yang dapat digunakan untuk membedakan kelompok masyarakat yang membutuhkan edukasi dasar, pendampingan teknis, atau jaminan keamanan data.

Secara keseluruhan, tahap pengamatan lingkungan telah dilaksanakan, tetapi hasilnya masih perlu diterjemahkan menjadi pemetaan masyarakat yang lebih terperinci. Temuan ini mengembangkan penerapan kerangka Wheelen dan Hunger (2012) dengan menunjukkan bahwa dalam program identitas digital, lingkungan eksternal tidak hanya mencakup kebijakan, perkembangan teknologi, dan organisasi lain, tetapi juga mencakup kesenjangan digital dan struktur kepercayaan masyarakat. Implikasi praktisnya adalah Disdukcapil perlu menyusun segmentasi sasaran, pemetaan wilayah dengan aktivasi rendah, serta identifikasi hambatan dominan pada setiap kelompok. Strategi aktivasi kemudian dapat dibedakan antara edukasi manfaat, pendampingan penggunaan perangkat, pelayanan langsung, dan komunikasi mengenai perlindungan data.

2. Perumusan Strategi

Perumusan strategi merupakan proses penyusunan dan pengembangan rencana jangka panjang organisasi yang dilakukan berdasarkan hasil identifikasi terhadap kondisi lingkungan internal dan eksternal. Melalui tahapan ini, organisasi menentukan langkah-langkah strategis dengan mempertimbangkan peluang yang dapat dimanfaatkan serta ancaman yang perlu diantisipasi. Tahapan perumusan

strategi mencakup misi organisasi, tujuan-tujuan yang akan dicapai, pengembangan strategi, dan penetapan kebijakan.

Misi organisasi menjadi dasar yang melatarbelakangi keberadaan suatu organisasi serta menjadi pedoman dalam menentukan arah pelaksanaan kegiatan organisasi. Dengan adanya misi pada organisasi, maka organisasi dapat menggunakan potensi yang dimiliki untuk mencapai tujuan tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi memiliki misi yaitu "Mewujudkan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan". Adapun target yang ingin dicapai melalui pelaksanaan misi tersebut adalah meningkatnya pelayanan administrasi kependudukan yang akurat, efisien dan integrasi. Melalui misi tersebut, organisasi diarahkan untuk menghadirkan pelayanan administrasi kependudukan yang mampu menjawab kebutuhan masyarakat serta mendukung pengembangan pelayanan berbasis digital.

Tujuan utama pelaksanaan aktivasi IKD adalah mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, efisien, dan berbasis digital. Selain memberikan kemudahan dalam mengakses dokumen kependudukan, penerapan IKD juga diharapkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya administrasi kependudukan:

"Tujuannya itu memberikan layanan kepada masyarakat secara digital, selain mereka punya KTP elektronik juga punya KTP digital yang tidak rusak, dan lebih efisien." (KD, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Juni 2026)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa tujuan pelaksanaan IKD tidak hanya berorientasi pada digitalisasi dokumen kependudukan, tetapi juga sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Selanjutnya, strategi yang dirumuskan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi diwujudkan melalui berbagai upaya, antara lain sosialisasi kepada masyarakat, pelayanan jemput bola, integrasi aktivasi IKD dalam setiap pelayanan administrasi kependudukan, serta pemanfaatan media sosial sebagai media penyebaran informasi.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penyusunan strategi mengacu pada berbagai ketentuan yang menjadi dasar pelaksanaan IKD. Pedoman tersebut meliputi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko KTP Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, serta Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Regulasi tersebut menjadi acuan dalam pelaksanaan pelayanan, pengelolaan data kependudukan, serta perlindungan data pribadi masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perumusan strategi aktivasi IKD telah didasarkan pada misi organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang akurat, efisien, dan terintegrasi. Tujuan tersebut

kemudian diwujudkan melalui sosialisasi, pelayanan jemput bola, pemanfaatan media sosial, dan pengintegrasian aktivasi IKD dengan pelayanan administrasi kependudukan. Dalam kerangka Wheelen dan Hunger (2012), penetapan misi dan tujuan merupakan bagian penting dalam perumusan strategi karena memberikan arah bagi pemilihan program dan pengalokasian sumber daya organisasi. Temuan ini menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Bekasi telah memiliki arah kebijakan yang relevan dengan agenda digitalisasi pelayanan publik.

Perumusan strategi juga telah memiliki dasar regulasi yang cukup jelas, yaitu ketentuan mengenai administrasi kependudukan, penyelenggaraan IKD, dan perlindungan data pribadi. Keberadaan regulasi memberikan legitimasi sekaligus batasan dalam pengelolaan identitas digital. Ferdiansyah et al. (2019) menunjukkan bahwa pengembangan sistem informasi kependudukan sebagai bagian dari e-government memerlukan dukungan kebijakan dan sistem kelembagaan yang jelas. Dalam konteks Kabupaten Bekasi, regulasi telah menjadi dasar formal bagi pelaksanaan program. Akan tetapi, kepatuhan terhadap regulasi perlu diterjemahkan ke dalam kebijakan operasional yang menjelaskan sasaran, prioritas wilayah, bentuk intervensi, pembagian tanggung jawab, serta indikator keberhasilan aktivasi IKD.

Temuan memperlihatkan bahwa strategi yang dirumuskan masih dominan berbentuk daftar kegiatan pelayanan. Sosialisasi, pelayanan jemput bola, dan pemanfaatan media sosial merupakan instrumen penting, tetapi belum dengan sendirinya menunjukkan adanya pilihan strategi yang tersegmentasi. Poister dan Streib (2005) menjelaskan bahwa manajemen strategis pada pemerintah daerah tidak berhenti pada perumusan misi dan rencana, melainkan harus menghubungkan perencanaan dengan pelaksanaan serta pengukuran hasil. Dengan demikian, perumusan strategi aktivasi IKD perlu menjelaskan kelompok sasaran, hasil yang diharapkan, sumber daya yang diperlukan, dan mekanisme untuk mengatasi hambatan pada setiap wilayah.

Perumusan strategi juga perlu mempertimbangkan hubungan antara target pemerintah pusat dan kondisi lokal. Target aktivasi yang bersifat agregat dapat mendorong organisasi berfokus pada peningkatan jumlah pengguna, tetapi berisiko mengabaikan kualitas adopsi dan perbedaan kemampuan masyarakat. Walker (2013) menekankan bahwa sikap strategis organisasi publik harus disesuaikan dengan lingkungan dan tujuan kinerja yang dihadapi. Dalam konteks penelitian ini, strategi yang sesuai bagi kawasan industri dengan masyarakat yang relatif akrab dengan teknologi belum tentu sesuai bagi kelompok lansia, masyarakat berpendapatan rendah, atau warga yang menggunakan perangkat dengan spesifikasi terbatas.

Oleh karena itu, perumusan strategi sebaiknya membedakan strategi berdasarkan jenis hambatan. Bagi masyarakat yang belum mengetahui IKD, strategi dapat berfokus pada penyebaran informasi dan penjelasan manfaat. Bagi

masyarakat yang telah mengetahui tetapi belum mampu mengaktifkan, strategi perlu menekankan pendampingan teknis. Sementara itu, bagi masyarakat yang menolak karena kekhawatiran keamanan, strategi perlu diarahkan pada komunikasi perlindungan data, verifikasi kanal resmi, serta mekanisme pengaduan. Pendekatan ini lebih sesuai dengan prinsip manajemen identitas digital yang menempatkan kebutuhan pengguna, keamanan, dan kepercayaan sebagai bagian dari desain sistem dan pelayanan (Rasouli et al., 2021).

Perumusan strategi juga belum terlihat secara kuat melibatkan kerja sama lintas organisasi. Padahal, perluasan penggunaan IKD bergantung pada keterhubungannya dengan berbagai pelayanan publik. Mills, Lee, dan Rassekh (2019) menjelaskan bahwa pengelolaan registrasi sipil dan identitas memerlukan pengaturan kelembagaan multisektoral karena data identitas digunakan oleh banyak organisasi. Kerja sama dengan kecamatan, desa, perguruan tinggi, sekolah, perusahaan, perbankan, fasilitas kesehatan, dan organisasi masyarakat dapat memperluas lokasi aktivasi sekaligus memperkuat nilai guna IKD. Kolaborasi tersebut juga dapat membantu Disdukcapil menjangkau kelompok masyarakat yang tidak mengikuti akun media sosial resmi pemerintah.

Secara teoretis, temuan ini menunjukkan bahwa perumusan strategi Disdukcapil telah memenuhi unsur dasar berupa misi, tujuan, strategi, dan kebijakan, tetapi belum sepenuhnya berkembang menjadi strategi berbasis segmentasi dan hasil. Kebaruan temuan terletak pada adanya kesenjangan antara kejelasan arah kebijakan dan keterperincian desain intervensi. Implikasi praktisnya adalah perlunya matriks strategi yang menghubungkan kelompok sasaran, hambatan utama, bentuk intervensi, mitra pelaksana, kebutuhan anggaran, dan indikator hasil. Dengan pendekatan tersebut, strategi aktivasi IKD tidak hanya menjadi kumpulan kegiatan sosialisasi, tetapi menjadi rencana tindakan yang responsif terhadap variasi kondisi masyarakat Kabupaten Bekasi.

3. Implementasi Strategi

Implementasi strategi merupakan tahap pelaksanaan berbagai program dan kebijakan yang telah dirumuskan untuk mencapai tujuan organisasi. Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi telah mengimplementasikan strategi peningkatan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui berbagai program pelayanan administrasi kependudukan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.

Pelaksanaan strategi dilakukan melalui program pelayanan jemput bola, pelayanan keliling desa, Program Kampus 17, pelayanan administrasi kependudukan pada hari Sabtu dan Minggu (Sami-Sami), pelayanan bagi masyarakat rentan, pelayanan administrasi kependudukan di gereja, serta pelayanan pada kegiatan Botram dan Car Free Day. Program-program tersebut tidak hanya bertujuan memberikan kemudahan akses pelayanan administrasi

kependudukan, tetapi juga menjadi sarana untuk mengarahkan masyarakat melakukan aktivasi IKD:

"Ketika masyarakat mengurus berbagai jenis layanan administrasi kependudukan dan datang ke kantor kami, sebelum mengambil dokumen yang telah selesai diproses, mereka kami arahkan untuk melakukan aktivasi IKD. Selain itu, kami juga memiliki program pelayanan jemput bola, pelayanan keliling desa, dan program ke sekolah. Melalui program tersebut, masyarakat yang ingin mengaktifasi IKD juga kami fasilitasi untuk melakukan aktivasi." (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, Juni 2026)

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan aktivasi IKD tidak dilakukan secara terpisah, tetapi diintegrasikan dengan seluruh pelayanan administrasi kependudukan. Strategi ini bertujuan agar masyarakat yang datang mengurus dokumen kependudukan dapat langsung memperoleh layanan aktivasi IKD pada saat yang sama. Selain pelaksanaan berbagai program pelayanan, implementasi strategi juga didukung oleh pemanfaatan media sosial sebagai media penyebaran informasi kepada masyarakat. Informasi mengenai manfaat, tata cara aktivasi, maupun jadwal pelayanan dipublikasikan melalui media sosial resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa penyebaran informasi melalui media sosial belum sepenuhnya efektif karena masih terdapat masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam mengakses teknologi digital.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi strategi masih menghadapi kendala dari aspek anggaran. Hingga saat ini belum tersedia anggaran khusus untuk pelaksanaan kegiatan aktivasi IKD sehingga pelaksanaannya masih digabungkan dengan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan lainnya:

"Kalau untuk kegiatan aktivasi IKD memang belum ada anggaran khusus. Jadi selama ini pelaksanaannya masih digabung dengan kegiatan pelayanan administrasi kependudukan yang sudah berjalan." (OP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, Juni 2026)

Selain itu, pelaksanaan aktivasi IKD telah didukung dengan prosedur pelayanan yang jelas sesuai ketentuan yang berlaku. Apabila terjadi kendala jaringan atau gangguan sistem dari pusat, petugas memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai kondisi tersebut sehingga pelayanan tetap berjalan sesuai prosedur. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa implementasi strategi peningkatan aktivasi IKD telah dilaksanakan melalui berbagai program pelayanan yang berorientasi pada kemudahan akses masyarakat.

Berbagai program tersebut menunjukkan adanya komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi dalam memperluas jangkauan pelayanan administrasi kependudukan sekaligus meningkatkan jumlah aktivasi IKD. Namun demikian, implementasi strategi belum sepenuhnya optimal karena masih dihadapkan pada kendala berupa belum tersedianya anggaran khusus, rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan perangkat pendukung, serta belum meratanya penyebaran informasi.

Implementasi strategi aktivasi IKD di Kabupaten Bekasi dilakukan melalui berbagai program, seperti pelayanan jemput bola, pelayanan keliling desa, Program

Kampus 17, Sami-Sami, pelayanan bagi masyarakat rentan, pelayanan di tempat ibadah, Botram, Car Free Day, dan integrasi aktivasi IKD dengan pelayanan administrasi kependudukan lainnya. Keragaman program tersebut menunjukkan upaya organisasi untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Wheelen dan Hunger (2012), implementasi strategi membutuhkan penerjemahan strategi ke dalam program, anggaran, dan prosedur. Dari aspek program dan prosedur, Disdukcapil telah mengembangkan bentuk pelayanan yang memperluas lokasi dan waktu akses aktivasi.

Integrasi aktivasi IKD dengan pelayanan administrasi kependudukan merupakan langkah yang relevan karena memanfaatkan interaksi yang telah terjadi antara masyarakat dan Disdukcapil. Masyarakat yang datang untuk mengurus dokumen dapat sekaligus memperoleh penjelasan dan pendampingan aktivasi. Pola ini mengurangi kebutuhan masyarakat untuk datang kembali secara khusus hanya untuk mengaktifkan IKD. Temuan tersebut sejalan dengan Warsono, Suprastiyo, dan Astuti (2023), yang menunjukkan bahwa integrasi pelayanan kependudukan dapat meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses masyarakat. Pengembangan pelayanan terintegrasi juga memperlihatkan bahwa inovasi pelayanan publik dapat dilakukan dengan menggabungkan beberapa kebutuhan administrasi dalam satu rangkaian pelayanan.

Pelayanan jemput bola dan pelayanan pada ruang publik juga dapat dipahami sebagai respons terhadap hambatan geografis dan sosial. Program tersebut membawa pelayanan lebih dekat ke tempat masyarakat bekerja, belajar, beribadah, dan beraktivitas. Hermawan et al. (2025) menunjukkan bahwa inovasi aplikasi, informasi pelayanan, dan pemantauan dapat mendukung peningkatan akses serta kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Namun, keberhasilan inovasi tidak hanya ditentukan oleh banyaknya jenis program. Efektivitasnya perlu dilihat dari kemampuan setiap program menjangkau masyarakat yang sebelumnya belum terlayani dan menghasilkan aktivasi baru, bukan hanya melayani kelompok yang memang telah siap menggunakan teknologi.

Pemanfaatan media sosial menunjukkan adanya upaya menggunakan kanal digital untuk menyebarkan informasi mengenai manfaat, prosedur, dan jadwal pelayanan IKD. Meskipun demikian, temuan penelitian menunjukkan bahwa kanal ini belum menjangkau seluruh masyarakat. Kondisi tersebut memperlihatkan adanya paradoks dalam sosialisasi layanan digital: penggunaan media digital memang efisien, tetapi dapat mengecualikan masyarakat yang memiliki keterbatasan akses dan literasi digital. (Ndiyun & Mukonza, 2025) menunjukkan bahwa transformasi digital sistem registrasi sipil dapat meningkatkan transparansi dan aksesibilitas, tetapi tetap dipengaruhi oleh infrastruktur dan kapasitas pengguna. Oleh karena itu, media sosial perlu dilengkapi dengan komunikasi tatap muka, materi cetak, penyuluhan melalui perangkat desa, dan pendampingan oleh petugas atau mitra lokal.

Kendala paling penting dalam implementasi adalah belum tersedianya anggaran khusus untuk aktivasi IKD. Pelaksanaan program masih digabungkan dengan kegiatan administrasi kependudukan lainnya. Strategi ini dapat memberikan efisiensi dalam jangka pendek, tetapi juga memperlihatkan bahwa aktivasi IKD belum memiliki dukungan sumber daya yang sepenuhnya terpisah dan terencana. (Lemekoana & Selepe, 2024) menempatkan manajemen strategis sebagai instrumen untuk menghubungkan kebijakan dengan peningkatan pelayanan daerah. Hubungan tersebut mensyaratkan dukungan sumber daya yang memadai agar tujuan kebijakan dapat diterjemahkan menjadi program yang konsisten. Tanpa anggaran khusus, perluasan pelayanan, produksi materi edukasi, pelatihan petugas, dukungan perangkat, dan kegiatan komunikasi keamanan data dapat bergantung pada ketersediaan anggaran kegiatan lain.

Belum adanya anggaran khusus juga dapat membatasi kemampuan organisasi melakukan inovasi berdasarkan hasil pemetaan masyarakat. Misalnya, pelayanan bagi wilayah dengan literasi digital rendah memerlukan pendampingan lebih lama dibandingkan pelayanan biasa. Kelompok masyarakat yang tidak memiliki perangkat yang sesuai mungkin membutuhkan fasilitas aktivasi tertentu atau penjelasan mengenai alternatif pelayanan. Apabila semua kegiatan hanya disisipkan dalam program yang telah berjalan, terdapat risiko bahwa aktivasi IKD menjadi target tambahan tanpa dukungan waktu dan sumber daya yang memadai. Temuan ini memperlihatkan bahwa variasi program belum sepenuhnya disertai penguatan kapasitas implementasi.

Gangguan jaringan dan sistem pusat juga menunjukkan bahwa implementasi di tingkat daerah bergantung pada infrastruktur yang tidak sepenuhnya berada dalam kendali Disdukcapil Kabupaten Bekasi. Petugas telah memberikan penjelasan kepada masyarakat ketika terjadi gangguan, tetapi gangguan berulang dapat memengaruhi pengalaman pengguna dan kepercayaan terhadap layanan. Ferdiansyah et al. (2019) menegaskan pentingnya sistem informasi yang andal dalam pengembangan e-government di bidang administrasi kependudukan. Karena itu, prosedur penanganan gangguan perlu dilengkapi dengan pencatatan insiden, estimasi tindak lanjut, kanal pemberitahuan, dan mekanisme agar masyarakat dapat melanjutkan aktivasi tanpa mengulang seluruh proses.

Dibandingkan dengan penelitian Choirunnisa (2024), yang membahas implementasi aplikasi IKD dalam menunjang pelayanan masyarakat, penelitian ini menunjukkan bahwa hambatan implementasi tidak hanya berasal dari aplikasi atau pemahaman masyarakat, tetapi juga dari hubungan antara program, anggaran, kanal komunikasi, dan karakteristik wilayah. Temuan ini memperluas pemahaman mengenai implementasi IKD dengan menunjukkan bahwa banyaknya program pelayanan belum menjamin capaian aktivasi yang optimal apabila program belum didasarkan pada segmentasi sasaran dan dukungan sumber daya yang spesifik.

Secara keseluruhan, implementasi strategi telah memperlihatkan komitmen dan inovasi organisasi dalam memperluas akses. Namun, implementasi masih lebih kuat pada aspek penyediaan program daripada penguatan sumber daya dan pengukuran efektivitas program. Implikasi praktisnya adalah setiap program perlu memiliki target sasaran, wilayah prioritas, jumlah aktivasi, jenis hambatan yang hendak diatasi, kebutuhan petugas, serta anggaran. Disdukcapil juga perlu membandingkan efektivitas setiap kanal pelayanan agar sumber daya dapat diarahkan pada program yang paling mampu menjangkau masyarakat yang belum mengaktifkan IKD.

4. Evaluasi dan Pengendalian

Evaluasi dan pengendalian merupakan tahapan akhir dalam manajemen strategi yang bertujuan untuk menilai pelaksanaan strategi serta memastikan bahwa program yang telah dijalankan sesuai dengan tujuan organisasi. Berdasarkan hasil penelitian, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi telah melaksanakan evaluasi dan pengendalian terhadap pelaksanaan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui pelaporan, monitoring, koordinasi, serta rapat evaluasi secara berkala. Pelaksanaan evaluasi diawali dengan penyusunan laporan capaian aktivasi IKD yang dilakukan secara rutin. Laporan tersebut digunakan untuk memantau perkembangan jumlah aktivasi sekaligus menjadi bahan evaluasi dalam menentukan langkah perbaikan program:

"Untuk evaluasi kita lakukan pelaporan harian yang dilaporkan ke Kemendagri dan laporan bulanan ke Bupati. Dalam evaluasi tersebut kita menyampaikan hasil program perekaman dinamis yang bisa dilaporkan setiap hari ke Kemendagri." (KB, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, Juni 2026)

Selain pelaporan, evaluasi juga dilakukan dengan melihat perkembangan jumlah aktivasi IKD secara berkala:

"Evaluasi IKD itu biasanya per hari juga ada, per hari ada berapa yang mengaktifkan baik masuk secara offline maupun online. Nah setelah dalam satu minggu, satu bulan kita akan evaluasi secara menyeluruh dan seperti apa peningkatannya apakah signifikan, menengah, standar atau di bawah." (OP, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, Juni 2026)

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelaksanaan strategi tidak hanya diukur berdasarkan capaian angka aktivasi, tetapi juga dari meningkatnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya penggunaan IKD. Meskipun evaluasi dan pengendalian telah dilakukan secara rutin melalui pelaporan, monitoring, dan koordinasi, hasil penelitian menunjukkan bahwa rendahnya kesadaran masyarakat masih menjadi tantangan dalam meningkatkan aktivasi IKD di Kabupaten Bekasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa hasil evaluasi perlu terus dimanfaatkan sebagai dasar dalam menyusun langkah perbaikan, khususnya dalam penguatan sosialisasi dan penyebaran informasi kepada masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi dan pengendalian telah dilakukan melalui pelaporan harian kepada Kementerian Dalam Negeri, laporan

berkala kepada pemerintah daerah, pemantauan jumlah aktivasi, koordinasi, dan rapat evaluasi. Mekanisme tersebut menunjukkan adanya rutinitas administratif untuk memantau perkembangan program. Dalam perspektif Wheelen dan Hunger (2012), evaluasi dan pengendalian diperlukan untuk mengukur kinerja, membandingkan hasil aktual dengan sasaran, serta menentukan tindakan korektif ketika terdapat kesenjangan. Pelaporan rutin memberikan data awal untuk mengetahui perkembangan aktivasi dari waktu ke waktu.

Namun, indikator evaluasi yang digunakan masih dominan berorientasi pada jumlah aktivasi. Pengukuran tersebut penting karena menunjukkan keluaran langsung program, tetapi belum cukup untuk menjelaskan efektivitas strategi secara menyeluruh. (Angiola, Bianchi, & Damato, 2019) menekankan bahwa pendekatan manajemen strategis memerlukan hubungan antara tujuan organisasi dan pengukuran kinerja. Dalam program IKD, kinerja tidak hanya berkaitan dengan jumlah warga yang berhasil melakukan aktivasi, tetapi juga dengan pemerataan capaian, efektivitas kanal pelayanan, pemahaman pengguna, tingkat kepercayaan, keberhasilan penggunaan aplikasi, dan keberlanjutan pemanfaatan IKD.

Evaluasi berbasis jumlah agregat juga dapat menyembunyikan kesenjangan antarwilayah dan kelompok masyarakat. Peningkatan jumlah aktivasi pada kawasan industri atau kelompok usia muda dapat menghasilkan pertumbuhan capaian secara keseluruhan, sementara kelompok lansia, masyarakat berpendapatan rendah, atau wilayah dengan akses terbatas tetap tertinggal. Karena itu, data evaluasi perlu dipilah berdasarkan kecamatan, desa, kelompok usia, kanal aktivasi, dan jenis kegiatan. Pengembangan indikator kinerja yang sistematis diperlukan agar organisasi dapat mengidentifikasi lokasi serta kelompok yang membutuhkan intervensi berbeda (Blinov & Blinova, 2018).

Temuan bahwa evaluasi dilakukan setiap hari, minggu, dan bulan menunjukkan ketersediaan data dalam frekuensi yang cukup tinggi. Akan tetapi, nilai strategis data tersebut bergantung pada cara hasil evaluasi digunakan. Evaluasi seharusnya tidak berhenti pada penentuan apakah peningkatan tergolong signifikan, sedang, atau rendah. Data perlu digunakan untuk menjawab mengapa suatu program berhasil atau tidak berhasil, kelompok mana yang belum terjangkau, dan perubahan strategi apa yang harus dilakukan. Poister dan Streib (2005) menegaskan bahwa manajemen strategis pemerintah daerah memerlukan integrasi antara perencanaan, pelaksanaan, dan pengukuran kinerja. Oleh sebab itu, hasil evaluasi harus kembali memengaruhi perumusan dan implementasi strategi berikutnya.

Rendahnya kesadaran masyarakat yang tetap muncul meskipun pelaporan dan monitoring telah dilakukan menunjukkan bahwa siklus umpan balik belum sepenuhnya efektif. Hal ini dapat terjadi apabila indikator evaluasi lebih banyak mengukur aktivitas dan keluaran dibandingkan penyebab rendahnya adopsi. Sebagai contoh, jumlah kegiatan sosialisasi tidak secara otomatis menunjukkan

bahwa masyarakat memahami manfaat dan keamanan IKD. Demikian pula, jumlah aktivasi tidak selalu menunjukkan bahwa masyarakat mampu menggunakan IKD secara mandiri setelah proses aktivasi. Evaluasi perlu memasukkan umpan balik pengguna, pertanyaan yang paling sering diajukan, keluhan mengenai perangkat atau jaringan, alasan penolakan, serta pengalaman masyarakat setelah aktivasi.

Evaluasi mengenai keamanan dan kepercayaan juga perlu diperkuat. Perbedaan pandangan masyarakat menunjukkan bahwa keberhasilan strategi bergantung pada persepsi pengguna terhadap perlindungan data. Maña, Yagüe, Karnouskos, dan Abie (2008) menjelaskan bahwa pengendalian penggunaan informasi menjadi unsur penting dalam aplikasi e-government. Karena itu, evaluasi IKD perlu memantau tidak hanya gangguan teknis, tetapi juga keluhan keamanan, informasi palsu yang beredar, pemahaman masyarakat mengenai kanal resmi, serta efektivitas komunikasi mengenai perlindungan data pribadi.

Pelaksanaan evaluasi juga perlu melibatkan berbagai pelaksana dan mitra pelayanan. Operator dapat memberikan informasi mengenai kendala teknis, petugas lapangan dapat menjelaskan respons masyarakat, pemerintah desa dapat menunjukkan hambatan di wilayahnya, sedangkan masyarakat dapat memberikan penilaian terhadap kemudahan dan keamanan pelayanan. Pendekatan multisektoral diperlukan karena administrasi identitas berkaitan dengan banyak organisasi dan kelompok pengguna (Mills et al., 2019). Keterlibatan berbagai pihak dapat membuat evaluasi tidak hanya bersifat vertikal sebagai pelaporan kepada atasan, tetapi juga horizontal sebagai pembelajaran bersama antarunit dan mitra.

Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi dalam mendorong peningkatan aktivasi Identitas Kependudukan Digital telah dilaksanakan melalui pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi strategi, serta evaluasi dan pengendalian. Pada tahap pengamatan lingkungan, organisasi telah memiliki sarana, sumber daya manusia, dan sistem pendukung yang relatif memadai, tetapi kesiapan internal tersebut belum sepenuhnya sejalan dengan kesiapan masyarakat. Rendahnya literasi digital, perbedaan kondisi sosial dan wilayah, keterbatasan perangkat, belum meratanya informasi, serta kekhawatiran terhadap keamanan data masih memengaruhi kesediaan masyarakat untuk melakukan aktivasi. Pada tahap perumusan dan implementasi, strategi telah diwujudkan melalui sosialisasi, pelayanan jemput bola, pelayanan keliling, pemanfaatan media sosial, serta integrasi aktivasi IKD dengan pelayanan administrasi kependudukan. Namun, strategi tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih cenderung menggunakan pendekatan yang umum, belum didukung anggaran khusus, dan belum sepenuhnya disesuaikan dengan karakteristik serta hambatan kelompok masyarakat yang berbeda.

Secara teoretis, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan program identitas digital tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi dan keberadaan regulasi, tetapi juga oleh keterkaitan yang konsisten antara pembacaan lingkungan, perumusan intervensi, penyediaan sumber daya, dan pemanfaatan hasil evaluasi. Temuan ini memperluas penerapan kerangka manajemen strategi Wheelen dan Hunger dalam konteks transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan dengan menempatkan kesenjangan digital dan kepercayaan masyarakat sebagai bagian penting dari lingkungan strategis organisasi. Secara praktis, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi perlu mengembangkan strategi aktivasi yang lebih tersegmentasi berdasarkan wilayah, kemampuan digital, akses perangkat, dan tingkat kepercayaan masyarakat. Penguatan kerja sama dengan pemerintah kecamatan dan desa, perguruan tinggi, sekolah, perusahaan, serta organisasi masyarakat juga diperlukan untuk memperluas jangkauan pelayanan. Selain itu, evaluasi perlu dikembangkan dari pengukuran jumlah aktivasi menuju pengukuran yang mencakup pemerataan capaian, efektivitas setiap program, pemahaman masyarakat, kepercayaan terhadap keamanan data, dan keberlanjutan penggunaan IKD.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena berfokus pada pelaksanaan manajemen strategi di satu organisasi pemerintah daerah sehingga temuan yang dihasilkan bersifat kontekstual dan tidak dapat secara langsung menggambarkan pelaksanaan IKD di daerah lain. Data penelitian juga lebih banyak menjelaskan perspektif organisasi dan pengalaman masyarakat pada tahap aktivasi, sementara penggunaan IKD setelah aktivasi serta integrasinya dengan pelayanan publik lainnya belum dikaji secara mendalam. Penelitian selanjutnya dapat melakukan studi komparatif antarwilayah dengan karakteristik perkotaan, industri, dan perdesaan yang berbeda, serta menggunakan pendekatan campuran untuk mengukur pengaruh literasi digital, persepsi manfaat, akses perangkat, dan kepercayaan terhadap keputusan masyarakat mengadopsi IKD. Kajian berikutnya juga perlu menelaah pengalaman pengguna setelah aktivasi, efektivitas integrasi IKD dengan berbagai pelayanan publik, dan pengaruh perlindungan data terhadap keberlanjutan penggunaan identitas digital.

Referensi

- Aichholzer, G., & Strauß, S. (2010). Electronic identity management in e-government 2.0: Exploring a system innovation exemplified by Austria. *Information Polity*, 15(1–2), 139–152. <https://doi.org/10.3233/IP-2010-0203>
- Angiola, N., Bianchi, P., & Damato, L. (2019). How to improve performance of public universities? A strategic management approach. *Public Administration Quarterly*, 43(3), 372–400. <https://doi.org/10.1177/073491491904300303>

- Anwar, R. S. (2025). *Implementasi aktivasi identitas kependudukan digital (IKD) di perkotaan dan perdesaan: Studi komparatif di Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi Provinsi Jawa Barat* (Diploma thesis). Institut Pemerintahan Dalam Negeri.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Jumlah penduduk menurut kelompok umur dan jenis kelamin, 2024*. Retrieved November 23, 2025, from <https://www.bps.go.id/statistics-table/...>
- Bella, V. S., & Widodo, D. (2024). Implementasi aplikasi identitas kependudukan digital (IKD) dalam menunjang pelayanan publik masyarakat di Kecamatan Tambaksari. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 14–31.
- Blinov, S., & Blinova, V. (2018). A systemic approach to development and implementation of key performance indicators in a non-government healthcare institution. In *Advances in Intelligent Systems and Computing* (Vol. 622, pp. 334–342). Springer Verlag. https://doi.org/10.1007/978-3-319-75383-6_43
- Choirunnisa, A. (2024). *Implementasi aplikasi identitas kependudukan digital (IKD) dalam menunjang pelayanan masyarakat (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar)* (Skripsi). Universitas Islam Blitar.
- Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (2024, January 26). Pemerintah targetkan IKD berlaku Juni, Dirjen Dukcapil minta Disdukcapil genjot KTP digital hingga 30 persen. Retrieved November 20, 2025, from <https://dukcapil.kemendagri.go.id/..> (dukcapil.kemendagri.go.id in Bing).
- Hermawan, D., Suniantara, I. K. P., Pratami, N. W. C. A., Nirmala, B. P. W., & Darsana, I. M. (2025). Improving population administration services at the Buleleng Regency Population and Civil Registry Office through the development of 6 service innovations, detailed service information systems, and service monitoring displays. *Journal of Ecohumanism*, 4(1), 525–533. <https://doi.org/10.62754/joe.v4i1.5792>
- Jabar Saber Hoaks. (2025, January 17). Aktivasi-IKD via telepon dan WhatsApp oleh Disdukcapil Kabupaten Bekasi. Retrieved November 23, 2025, from <https://saberhoaks.jabarprov.go.id/..> (saberhoaks.jabarprov.go.id in Bing).
- Joshi, J. B. D., Joshi, S. R., & Chandran, S. M. (2006). Identity management and citizen privacy. In *Encyclopedia of Digital Government* (Vol. 3, pp. 1019–1025). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-59140-789-8.ch153>
- Lemekoana, K. W., & Selepe, M. M. (2024). Strategic management as an instrument for improving public policy implementation and municipal service delivery in South Africa. *African Journal of Public Administration and Environmental Studies*, 3(3), 143–166. <https://doi.org/10.31920/2753-3182/2024/v3n3a8>
- Maña, A., Yagüe, M., Karnouskos, S., & Abie, H. (2006). Information use-control in e-government applications. In *Encyclopedia of Digital Government* (Vol. 3, pp. 1076–1082). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-59140-789-8.ch162>
- Maric, M. (2011). End user oriented e-government model. In *MIPRO 2011 - 34th International Convention on Information and Communication Technology, Electronics*

- and Microelectronics - Proceedings* (pp. 1609–1614). Retrieved from <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-80052277414..> (scopus.com in Bing).
- McKenzie, R., Crompton, M., & Wallis, C. (2008). Use cases for identity management in e-government. *IEEE Security and Privacy*, 6(2), 51–57. <https://doi.org/10.1109/MSP.2008.51>
- Mills, S., Lee, J. K., & Rassekh, B. M. (2019). A multisectoral institutional arrangements approach to integrating civil registration, vital statistics, and identity management systems. *Journal of Health, Population and Nutrition*, 38. <https://doi.org/10.1186/s41043-019-0179-z>
- Ndiyun, R. K., & Mukonza, R. M. (2025). Digital transformation of civil registration system in Cameroon: Innovations in e-governance. *Journal of Digital Technologies and Law*, 3(1), 7–34. <https://doi.org/10.21202/jdtl.2025.1>
- Poister, T. H., & Streib, G. (2005). Elements of strategic planning and management in municipal government: Status after two decades. *Public Administration Review*, 65(1), 45–56. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2005.00429.x>
- Rasouli, H., Valmohammadi, C., Azad, N., & Abbaspour Esfeden, G. (2021). Proposing a digital identity management framework: A mixed-method approach. *Concurrency and Computation: Practice and Experience*, 33(17). <https://doi.org/10.1002/cpe.6271>
- Sharma, S. K. (2006). E-government services framework. In *Encyclopedia of E-Commerce, E-Government, and Mobile Commerce* (pp. 373–378). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-59140-799-7.ch061>
- Sudirman, F. A., & Saidin, S. (2022). E-government and sustainable development: Systematic literature review. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 21(1), 44–58. <https://doi.org/10.35967/njip.v21i1.269>
- Sugiyono. (2024). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tampahan.com. (2025, July 13). Pembuatan KTP digital kurang diminati. Retrieved November 19, 2025, from [https://www.tampahan.com/...](https://www.tampahan.com/)
- Warsono, H., Suprastiyo, A., & Astuti, R. S. (2023). Model of implementation of population and civil registration services in the Surabaya City Government Indonesia. *WSEAS Transactions on Environment and Development*, 19, 98–109. <https://doi.org/10.37394/232015.2023.19.9>
- Wheelen, T. L., & Hunger, J. D. (2012). *Strategic management and business policy: Toward global sustainability* (13th ed.). London: Pearson.