

# Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Solok

<sup>1</sup>Sulthan Dzakwan Dhaifullah Windel, <sup>2</sup>Asrinaldi, <sup>3</sup>Aidinil Zetra

<sup>1,2,3</sup>Universitas Andalas

Korespondensi : sulthandzakwan7@gmail.com

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan hambatan dalam penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Solok serta mengidentifikasi upaya pemerintah daerah dalam mengatasinya. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya kesenjangan antara capaian indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Kota Solok yang tergolong sangat baik dengan tingkat adopsi IKD yang masih rendah dan belum mencapai target nasional. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Komunikasi dan Informatika, Sekretariat Daerah, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Sosial, serta masyarakat. Analisis data dilakukan menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III yang mencakup aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan implementasi IKD terjadi pada seluruh variabel tersebut dan berakar pada fragmentasi kebijakan antara pengelolaan SPBE oleh Dinas Komunikasi dan Informatika dan pengelolaan IKD oleh Disdukcapil. Kondisi ini menyebabkan keberhasilan SPBE tidak berdampak langsung terhadap peningkatan adopsi IKD. Pemerintah Kota Solok telah melakukan berbagai upaya melalui perluasan aktivasi, penguatan regulasi, kerja sama kelembagaan, dan inovasi komunikasi publik, namun efektivitasnya masih terbatas akibat kendala regulasi lintas sektor dan fragmentasi kelembagaan yang bersifat sistemik.

**Kata kunci:** implementasi kebijakan, identitas kependudukan digital, fragmentasi kelembagaan, SPBE

## Abstract

This study aims to analyze the factors that cause obstacles in the implementation of Digital population identity (IKD) in Solok City and identify the efforts of local governments in overcoming them. This research is motivated by the gap between the achievement of the electronic-based governance system Index (SPBE) of Solok city which is classified as very good with the adoption rate of IKD which is still low and has not reached the national target. The research uses a qualitative approach with Case Study Method. Data was obtained through in-depth interviews with informants from the Department of Population and Civil Registration, Department of communication and Information Technology, Regional Secretariat, Department of investment and One-Stop Integrated Services, Social Services, and the community. Data analysis was conducted using the theory of policy implementation George C. Edwards III covers aspects of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results showed that IKD implementation barriers occur in all these variables and are rooted in policy fragmentation between the management of SPBE by the Department of communication and Information Technology and the management of IKD by Disdukcapil. This condition causes the success of SPBE does not have a direct impact on increasing the adoption of IKD. The Solok city government has made various efforts through the expansion of activation, strengthening regulation, institutional cooperation, and public communication innovation, but its effectiveness is still limited due to cross-sectoral regulatory constraints and systemic institutional fragmentation.

**Keyword:** policy implementation, digital population identity, institutional fragmentation, SPBE

## 1. PENDAHULUAN

Digitalisasi kebijakan publik menjadi kebutuhan penting dewasa ini untuk mendukung efisiensi pelayanan seiring perkembangan teknologi informasi. Brennen dan Kreiss (2016) menjelaskan bahwa digitalisasi berarti meningkatnya ketersediaan data digital untuk menciptakan, mentransfer, menyimpan, serta menganalisis data, sehingga muncul potensi untuk menstruktur dan memengaruhi berbagai aspek kehidupan kontemporer. Dalam konteks pelayanan publik, digitalisasi diharapkan menciptakan sistem yang lebih responsif, transparan, dan akuntabel, sekaligus mengurangi kompleksitas birokrasi. Namun, keberhasilan digitalisasi tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, tetapi juga pada penguatan infrastruktur, perlindungan data pribadi, kapasitas sumber daya manusia, dan komunikasi yang transparan kepada masyarakat.

Salah satu bentuk digitalisasi pelayanan publik di Indonesia adalah Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang diresmikan Kementerian Dalam Negeri pada tahun 2022 sebagai tindak lanjut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022, IKD merupakan informasi elektronik yang merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai. IKD dirancang untuk mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik maupun privat, sekaligus mengamankan kepemilikan identitas melalui sistem autentikasi. Dengan tujuan tersebut, IKD seharusnya mampu mendorong pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien sejalan dengan konsep e-government.

Meskipun demikian, adopsi IKD di berbagai daerah masih menghadapi tantangan. Target nasional sebesar 25% pengguna pada akhir 2024 belum tercapai secara merata di 514 kabupaten/kota. Kota Solok menghadirkan kasus yang menarik karena memperlihatkan paradoks empiris. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 663 Tahun 2024, indeks SPBE Kota Solok tahun 2024 mencapai 3,75 dengan predikat Sangat Baik. Namun, capaian tata kelola digital yang sangat baik tersebut tidak tercermin pada tingkat adopsi IKD oleh masyarakat, yang tetap rendah dan tidak didukung ketersediaan data partisipasi publik yang transparan. Kesenjangan antara capaian makro digitalisasi pemerintahan dengan realitas adopsi kebijakan digital pada level layanan spesifik inilah yang menjadi paradoks utama penelitian.

Paradoks tersebut mengindikasikan adanya faktor-faktor implementasi yang tidak sepenuhnya tercakup dalam pengukuran SPBE, seperti komunikasi kebijakan, kesiapan pengguna, dinamika kelembagaan, serta integrasi layanan lintas sektor. Kondisi di lapangan memperkuat indikasi ini. Laman resmi Disdukcapil Kota Solok tidak menyediakan fitur untuk memantau tingkat keikutsertaan masyarakat, sementara akses layanan digital masih terbatas karena sebagian besar fungsi hanya diperuntukkan bagi operator pemerintah. Padahal, data Badan Pusat Statistik Kota Solok tahun 2025 menunjukkan 98,02% masyarakat berusia di atas lima tahun telah menggunakan telepon seluler dan 92,68% telah mengakses internet. Tingginya penetrasi gawai yang tidak berbanding lurus dengan aktivasi IKD menandakan lemahnya strategi komunikasi dan koordinasi kebijakan.

Kajian mengenai implementasi IKD sejauh ini cenderung didominasi pendekatan administratif dan teknokratis. Bella dan Widodo (2024) menemukan bahwa implementasi IKD di Kecamatan Tambaksari dapat ditopang aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Anryana, Yamin, dan Fietroh (2024) menunjukkan penerapan e-government melalui IKD berdampak positif bagi pelayanan kependudukan di Kabupaten Sumbawa Barat, sedangkan Pasrah dkk. (2025) menemukan keberhasilan pengelolaan IKD di Kabupaten Sinjai meskipun masih terkendala ego sektoral antar Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Penelitian-penelitian tersebut lebih menekankan pengukuran keberhasilan dan dampak IKD, dan belum banyak mengkaji dimensi struktural serta politik dalam birokrasi, seperti relasi antarlembaga, distribusi kewenangan, dan dinamika kepentingan antar-aktor.

Dengan demikian, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) berupa kurangnya perhatian terhadap dimensi struktural dalam menjelaskan hambatan implementasi kebijakan digital, khususnya fragmentasi birokrasi, ego sektoral antar OPD, dan lemahnya koordinasi kelembagaan. Penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis implementasi IKD di Kota Solok melalui perspektif struktural, sehingga tidak hanya menjelaskan "apa" yang menjadi hambatan, tetapi juga "mengapa" hambatan tersebut terjadi. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis penyebab munculnya hambatan dalam penerapan IKD di Kota Solok dalam mendukung pelayanan publik serta mengidentifikasi upaya pemerintah dalam mengatasi hambatan tersebut.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif analitis dengan sifat penelitian kualitatif dan metode studi kasus. Pendekatan deskriptif analitis dipilih untuk menguraikan fakta-fakta serta menyajikan gambaran lengkap mengenai suatu fenomena, sedangkan metode studi kasus digunakan karena penelitian berfokus pada satu kasus berkarakteristik khusus, yaitu paradoks antara capaian SPBE dan rendahnya adopsi IKD di Kota Solok. Studi kasus dinilai efektif untuk menjawab pertanyaan "mengapa" ketika peneliti tidak memiliki kuasa untuk mengontrol peristiwa yang diteliti (Creswell, 2017; Yin, 2015).

Penelitian dilaksanakan di Kota Solok dengan unit analisis berupa praktik institusional dan tata kelola implementasi kebijakan IKD, terutama pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sebagai aktor pelaksana utama. Informan ditentukan melalui teknik purposive sampling, yakni pemilihan subjek berdasarkan keterlibatan langsung, pengalaman, dan pengetahuan yang relevan dengan implementasi IKD (Afrizal, 2016; Sugiyono, 2013). Informan terdiri atas tiga kelompok, yaitu informan kunci dari unsur pengambil kebijakan, informan pelaksana pada tingkat operasional, serta informan pengguna dari kalangan masyarakat.

Penelitian melibatkan 14 informan, terdiri atas tiga informan dari Disdukcapil, dua informan dari Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo), satu informan dari Sekretariat Daerah, satu informan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), satu informan dari Dinas Sosial (Dinsos), serta enam informan masyarakat yang terdiri dari tiga pengguna dan tiga non-pengguna IKD. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam semiterstruktur, observasi, dan studi dokumentasi berupa surat edaran, perjanjian kerja sama, publikasi media sosial, dan laporan pendukung.

Analisis data dilakukan secara interaktif menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (Alaslan, 2021). Data diinterpretasikan menggunakan kerangka teori implementasi kebijakan George C. Edwards III (1980) yang mencakup empat variabel, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat variabel dioperasionalkan dengan penyesuaian kontekstual, antara lain penambahan indikator anggaran dan ego sektoral yang relevan dengan karakteristik birokrasi pemerintahan daerah di Indonesia. Kredibilitas data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik, serta triangulasi pakar dengan akademisi administrasi publik untuk mengonfirmasi validitas temuan mengenai fragmentasi domain kebijakan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Hambatan Komunikasi dalam Implementasi IKD

Analisis pada variabel komunikasi menunjukkan bahwa transmisi kebijakan IKD tidak menjangkau masyarakat luas karena tidak ada instansi yang secara khusus bertanggung jawab atas komunikasi publik IKD. Disdukcapil menanggung hampir seluruh beban komunikasi, padahal tidak memiliki kapasitas dan

saluran yang memadai untuk menjangkau seluruh segmen masyarakat. Sebaliknya, Diskominfo yang memiliki kapasitas komunikasi publik terbesar justru tidak mengakui IKD sebagai bagian dari domain kerjanya. Akibatnya, seluruh enam informan masyarakat, baik pengguna maupun non-pengguna, menyatakan tidak pernah menerima informasi IKD melalui saluran komunikasi resmi pemerintah.

Ketidakjelasan pesan turut memperparah kondisi ini, terutama menyangkut posisi IKD terhadap e-KTP. Masyarakat kesulitan memahami mengapa perlu mengaktifkan IKD jika e-KTP masih diterima di berbagai layanan. Selain itu, terdapat inkonsistensi antara pendekatan instruktif yang ditujukan kepada aparatur sipil negara (ASN) melalui surat edaran dan pendekatan imbauan yang bersifat sukarela kepada masyarakat umum, serta antara janji manfaat IKD yang luas dengan realitas penggunaan yang masih terbatas pada ekosistem Disdukcapil. Dalam perspektif Edwards III (1980), lemahnya transmisi, kejelasan, dan konsistensi ini menjadi hambatan komunikasi yang mendasar dalam implementasi kebijakan.

### 3.2 Hambatan Sumber Daya

Pada variabel sumber daya, hambatan muncul secara berlapis dan saling memperkuat pada empat indikator, yaitu sumber daya manusia, anggaran, informasi dan teknologi, serta kewenangan. Keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan terhentinya program jemput bola dan tidak terisinya konter Disdukcapil di Mal Pelayanan Publik. Kebijakan efisiensi anggaran secara nasional menghilangkan sumber pendanaan bagi program sosialisasi yang proaktif, sebagaimana diakui langsung oleh operator IKD di lapangan.

*“Dulu ada, saat awal-awal IKD dijalankan, sekitar tahun 2022. Kami lakukan ke berbagai dinas lainnya, seperti sekolah-sekolah untuk guru-guru, OPD-OPD lain. Tapi sekarang sudah tidak ada karena ada kebijakan efisiensi anggaran.” (Informan Operator IKD, 2026)*

Selain itu, ketergantungan total pada infrastruktur server Kementerian Dalam Negeri menempatkan Disdukcapil pada posisi tidak memiliki kendali atas keandalan layanannya sendiri, sementara mekanisme aktivasi yang mensyaratkan kehadiran fisik membatasi jangkauan bagi masyarakat dengan keterbatasan mobilitas. Yang paling mendasar, ketiadaan kewenangan lintas sektor membuat Disdukcapil tidak mampu mewajibkan OPD lain mengintegrasikan IKD, meskipun integrasi tersebut merupakan prasyarat utama bagi relevansi IKD di mata masyarakat. Keempat keterbatasan ini secara bersama-sama menciptakan kondisi di mana Disdukcapil harus melaksanakan implementasi IKD dengan keterbatasan pada semua sisi.

### 3.3 Hambatan Disposisi

Pada variabel disposisi, ditemukan sikap yang beragam di antara instansi yang terlibat. Hanya Disdukcapil yang menunjukkan komitmen aktif, sementara OPD lain menunjukkan disposisi yang berkisar dari penerimaan opsional hingga penolakan karena keterbatasan regulasi. Dinas Sosial menerima IKD sebagai pengganti e-KTP namun tidak menjadikannya syarat layanan agar tidak membebani masyarakat, sedangkan DPMPTSP menegaskan belum ada satu pun layanan yang mensyaratkan IKD karena tidak adanya dasar regulasi. Diskominfo bersikap netral-analitis dengan tidak menempatkan IKD dalam domain SPBE yang dikelolanya.

Ego sektoral yang kuat di masing-masing instansi mencegah terbentuknya komitmen kolektif terhadap implementasi IKD, sementara ketiadaan insentif yang memadai, baik bagi OPD maupun masyarakat, membuat tidak ada dorongan untuk bergerak melampaui zona nyaman masing-masing. Kondisi ini menciptakan implementasi yang bergerak secara serius hanya pada satu instansi, sedangkan instansi lain yang seharusnya membentuk ekosistem IKD tetap pasif. Temuan ini memperkuat hasil Pasrah dkk. (2025) yang mengidentifikasi ego sektoral sebagai kendala dalam pengelolaan IKD di tingkat daerah.

### 3.4 Hambatan Struktur Birokrasi

Pada variabel struktur birokrasi, ditemukan kondisi yang menjadi penjelasan paling langsung terhadap paradoks penelitian. Standar Operasional Prosedur (SOP) hanya tersedia untuk aktivasi internal di Disdukcapil tanpa kerangka prosedural lintas sektor. Fragmentasi birokrasi memisahkan domain SPBE yang dikelola Diskominfo dari domain IKD yang dikelola Disdukcapil, meskipun secara regulasi nasional keduanya berada dalam satu kerangka transformasi digital. Pola hubungan antarlembaga yang lemah membuat koordinasi implementasi IKD bergantung pada inisiatif episodik yang tidak konsisten, alih-alih pada mekanisme koordinasi yang terstruktur dan berkelanjutan.

Fragmentasi ini terkonfirmasi melalui triangulasi pakar yang membenarkan bahwa pemisahan domain SPBE dan IKD merupakan kondisi struktural yang nyata, bukan sekadar interpretasi peneliti, dan bersumber dari ketiadaan mandat integrasi dari pemerintah pusat. Dengan demikian, kegagalan pada aspek struktur birokrasi bukan disebabkan oleh buruknya SOP internal Disdukcapil, melainkan oleh ketiadaan arsitektur kelembagaan yang menghubungkan seluruh komponen implementasi IKD yang tersebar di berbagai instansi.

### 3.5 Upaya Pemerintah Kota Solok dalam Mengatasi Hambatan

Dalam menghadapi berbagai hambatan tersebut, Disdukcapil Kota Solok telah melakukan empat kategori upaya secara konsisten dan progresif. Pertama, perluasan jangkauan aktivasi melalui program jemput bola yang menyasar ASN, sekolah, dan komunitas masyarakat sejak 2022. Kedua, penguatan regulasi melalui rangkaian surat edaran dan instrumen kebijakan yang semakin tegas, termasuk imbauan yang menggunakan kop surat Sekretariat Daerah agar memiliki kekuatan birokrasi yang lebih kuat. Ketiga, formalisasi kerja sama kelembagaan melalui perjanjian kerja sama dengan instansi di luar lingkup OPD, seperti kepolisian resor dan perguruan tinggi. Keempat, inovasi komunikasi publik melalui pengembangan panduan digital IKD Smart Guide dan pemanfaatan media sosial.

Meskipun mencerminkan komitmen dan kreativitas yang tinggi, seluruh upaya tersebut menghadapi keterbatasan struktural yang sama. Terdapat pola eskalasi yang konsisten, yaitu semakin formal dan mengikat suatu instrumen, semakin terbatas pula jangkauan populasinya. Program jemput bola dapat menjangkau ASN namun tidak dapat memaksa OPD lain berintegrasi; regulasi dapat mengikat ASN namun tidak dapat mengikat masyarakat umum; perjanjian kerja sama membangun hubungan dengan instansi tertentu namun belum terkonfirmasi efektivitasnya; dan inovasi komunikasi menyediakan informasi namun tidak mendapat amplifikasi dari instansi komunikasi publik yang berjangkauan lebih luas. Seluruh upaya bergerak dalam batas dua hambatan struktural, yaitu ketiadaan regulasi nasional yang mewajibkan integrasi IKD lintas layanan dan fragmentasi domain kelembagaan antara SPBE dan IKD.

### 3.6 Fragmentasi Domain: Penjelasan Struktural atas Paradoks SPBE–IKD

Paradoks antara tingginya indeks SPBE dan rendahnya adopsi IKD di Kota Solok dapat dijelaskan melalui satu argumen struktural yang terpadu, yaitu bahwa SPBE dan IKD beroperasi dalam dua jalur kelembagaan yang sepenuhnya terpisah. Keberhasilan pada satu jalur tidak berkontribusi pada jalur lainnya, dan dalam beberapa hal justru memperkuat ilusi bahwa persoalan digitalisasi telah tertangani padahal belum. SPBE berhasil karena bergerak dalam satu ekosistem kelembagaan yang utuh, dengan Diskominfo sebagai pengelola, OPD sebagai pengguna, dan infrastruktur pemerintahan daerah sebagai arena implementasi, disertai indikator keberhasilan yang jelas dan kewenangan yang dimanfaatkan.

Sebaliknya, IKD membutuhkan ekosistem yang jauh lebih kompleks dan lintas sektor: Disdukcapil sebagai pelaksana teknis, Diskominfo sebagai pengelola komunikasi publik digital, seluruh OPD sebagai pengguna yang mengintegrasikan IKD, masyarakat sebagai pengguna akhir, dan infrastruktur Kemendagri sebagai tulang punggung sistem. Tidak ada satu pun instansi yang memiliki kewenangan untuk

mengoordinasikan seluruh komponen ini secara efektif, sehingga ekosistem yang dibutuhkan tidak pernah terbentuk dan adopsi IKD menjadi stagnan.

Data internal memperkuat argumen ini. Laporan Hasil Pemantauan SPBE Pemerintah Kota Solok Tahun 2025 menunjukkan indeks SPBE justru meningkat menjadi 4,20 dengan predikat Memuaskan, dengan sub-indikator Layanan Publik Berbasis Elektronik memperoleh nilai sempurna 5,00. Nilai sempurna pada domain yang secara harfiah bernama layanan publik berbasis elektronik ini berbanding terbalik dengan kondisi adopsi IKD, yang merupakan salah satu bentuk layanan publik digital kependudukan yang paling langsung bersentuhan dengan masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa instrumen SPBE mengukur kesiapan sistem dan infrastruktur dari sisi pemerintah, bukan tingkat pemanfaatan aktual oleh masyarakat pada layanan spesifik seperti IKD.

Sejalan dengan argumen Edwards III (1980), dimensi sumber daya, khususnya kapasitas manajerial dan staf yang kompeten, kerap menjadi variabel yang paling mudah terabaikan dalam evaluasi kebijakan yang berorientasi pada capaian administratif dan simbolik. Predikat SPBE yang tinggi berpotensi menimbulkan rasa aman yang keliru terhadap kondisi digitalisasi secara keseluruhan, sehingga mengurangi urgensi politis untuk memperbaiki program yang justru bergantung pada kapasitas manajemen dan SDM, seperti IKD. Tanpa mekanisme pengukuran yang mengintegrasikan kedua domain, paradoks ini akan terus berlanjut dan bahkan tidak teridentifikasi sebagai masalah dalam sistem evaluasi kebijakan yang ada.

#### 4. KESIMPULAN

Kota Solok bersifat struktural dan berlapis pada keempat variabel Edwards III. Pada variabel komunikasi, hambatan utama terletak pada lemahnya transmisi kebijakan kepada masyarakat luas dan ketidakjelasan posisi IKD terhadap e-KTP. Pada variabel sumber daya, keterbatasan sumber daya manusia, efisiensi anggaran, ketergantungan pada infrastruktur pusat, dan ketiadaan kewenangan lintas sektor saling memperkuat. Pada variabel disposisi, ego sektoral dan ketiadaan insentif mencegah terbentuknya komitmen kolektif. Pada variabel struktur birokrasi, fragmentasi antara domain SPBE dan IKD menjadi temuan yang paling menentukan.

Keseluruhan hambatan tersebut bermuara pada satu akar struktural yang sama, yaitu SPBE dan IKD beroperasi dalam dua jalur kelembagaan yang sepenuhnya terpisah, sehingga keberhasilan pada satu domain tidak berkontribusi pada domain lainnya. Fragmentasi domain kebijakan inilah yang menjelaskan mengapa indeks SPBE yang tinggi tidak berbanding lurus dengan tingkat adopsi IKD yang rendah. Pemerintah Kota Solok melalui Disdukcapil telah melakukan empat kategori upaya, yaitu perluasan jangkauan aktivasi, penguatan regulasi, formalisasi kerja sama kelembagaan, dan inovasi komunikasi publik. Namun, tidak ada satu pun upaya yang mampu mengatasi dua hambatan paling mendasar, yaitu ketiadaan regulasi nasional yang mewajibkan integrasi IKD lintas layanan publik dan fragmentasi domain kelembagaan itu sendiri. Dengan demikian, rendahnya adopsi IKD bukan disebabkan oleh ketidakmampuan Disdukcapil sebagai pelaksana, melainkan oleh keterbatasan sistemik yang berada di luar kendali satu instansi daerah untuk diselesaikan secara mandiri.

#### 5. SARAN

Berdasarkan temuan penelitian, Disdukcapil Kota Solok disarankan mengajukan usulan formal kepada Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri mengenai perlunya regulasi yang mewajibkan integrasi IKD dalam layanan publik lintas sektor, serta menginisiasi forum koordinasi rutin dengan OPD terkait alih-alih hanya mengandalkan surat-menyurat episodik.

Disdukcapil juga disarankan mengevaluasi secara periodik pelaksanaan perjanjian kerja sama yang telah ditandatangani, mengusulkan kembali alokasi anggaran untuk menghidupkan program jemput bola, serta memperkuat diseminasi konten digital dengan amplifikasi dari akun resmi Pemerintah Kota Solok dan OPD lain.

Bagi pemerintah Kota Solok secara keseluruhan, diperlukan peninjauan kembali terhadap pembagian domain kerja antara Diskominfo dan Disdukcapil dalam konteks transformasi digital daerah, sehingga IKD diakui sebagai bagian dari ekosistem digitalisasi pelayanan publik yang menjadi tanggung jawab bersama. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan melakukan penelitian lanjutan yang mengevaluasi efektivitas pelaksanaan perjanjian kerja sama dengan melibatkan instansi mitra sebagai informan, studi komparatif implementasi IKD di daerah dengan karakteristik indeks SPBE yang berbeda, serta pengembangan kerangka analisis kelembagaan dan jaringan kebijakan untuk memperdalam pemahaman mengenai fragmentasi domain kebijakan digital pemerintahan.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Afrizal. (2016). *Metode penelitian kualitatif: Sebuah upaya mendukung penggunaan penelitian kualitatif dalam berbagai disiplin ilmu*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- [2] Agusti, R. (2025). *Menjawab tantangan dan kegelisahan di balik efisiensi anggaran melalui strategi resiliensi ASN dalam pelayanan publik*. Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, KPKNL Lhokseumawe.
- [3] Alaslan, A. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- [4] Anryana, S., Yamin, A., & Fietroh, M. N. (2024). Penerapan e-government melalui aplikasi identitas kependudukan digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat. *JIIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(1).
- [5] Arifin, R., & Katili, A. Y. (2024). Digitalisasi dalam administrasi publik sebagai transformasi pelayanan di era modern. *Jurnal Pasca Ilmu Administrasi, Manajemen SDM, Ilmu Sosial (J-PIAMS)*, 1(1).
- [6] Bella, V. S., & Widodo, D. (2024). Implementasi aplikasi identitas kependudukan digital (IKD) dalam menunjang pelayanan publik masyarakat di Kecamatan Tambaksari. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1).
- [7] Brennen, J. S., & Kreiss, D. (2016). Digitalization. In K. B. Jensen, R. T. Craig, J. D. Pooley, & E. W. Rothenbuhler (Eds.), *The international encyclopedia of communication theory and philosophy* (pp. 1–11). Wiley-Blackwell.
- [8] Creswell, J. W. (2017). *Pendekatan metodologi kualitatif, kuantitatif, dan campuran*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- [9] Edwards, G. C. (1980). *Implementing public policy*. Washington: Congressional Quarterly Press.
- [10] *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 663 Tahun 2024 tentang Hasil Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Instansi Pusat dan Pemerintahan Daerah Tahun 2024*.
- [11] Marfu'ah, S., Kumalasari, A., & Swasanti, I. (2024). Digitalisasi pelayanan publik: Ketidaksiapan masyarakat dalam penggunaan aplikasi identitas kependudukan digital di Bojonegoro. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(2).
- [12] Pasrah, A., Congge, U., & Rajamemang, R. (2025). Akuntabilitas pelayanan publik (Studi kasus pengelolaan identitas kependudukan digital di Kabupaten Sinjai). *The Journalish: Social and Government*, 6(1).

- [13] Pemerintah Kota Solok. (2025). *Laporan hasil pemantauan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Tahun 2025*. Pemerintah Kota Solok.
- [14] *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*.
- [15] Sinambela, L. P. (2018). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [16] Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [17] *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- [18] *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan*.
- [19] Vita Aprilina, Dompok, T., Salsabila, L., & Lodan, K. T. (2025). The role of digitalization in enhancing public service efficiency: Challenges and opportunities in managing public complaints through e-government in Indonesia. *International Journal of Social Welfare and Family Law*, 2(1).
- [20] Yin, R. K. (2015). *Studi kasus desain dan metode*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.