

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, diperlukan penggunaan teori serta kajian terdahulu sebagai referensi dalam penyusunan, pembahasan, dan hasil akhir penelitian ini. Pada bagian ini, penulis memulai dengan melakukan tinjauan literatur dan kajian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti. Tinjauan literatur tersebut diambil dari berbagai sumber, termasuk buku, jurnal ilmiah, dan hasil penelitian lain yang memiliki keterkaitan erat dengan Identitas Kependudukan Digital (IKD).

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu, atau yang sering disebut sebagai tinjauan literatur, berfungsi sebagai acuan penting dalam penelitian ini, mencakup konsep, teori, serta temuan dari penelitian sebelumnya. Studi-studi terdahulu tidak hanya memberikan gambaran yang jelas bagi peneliti mengenai permasalahan yang serupa, meskipun dilakukan di tempat atau wilayah yang berbeda, tetapi juga memungkinkan peneliti untuk mengembangkan dan menyempurnakan hasil penelitian sebelumnya. Penyempurnaan ini didasarkan pada peluang serta permasalahan yang diidentifikasi melalui perspektif yang berbeda.

Penelitian pertama yang dilakukan oleh (Sasongko, 2023), Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan inovasi dalam administrasi kependudukan yang bertujuan untuk memfasilitasi proses verifikasi identitas serta akses layanan publik bagi masyarakat. Dalam konteks Kabupaten Bandung, implementasi IKD diharapkan dapat mengatasi berbagai permasalahan yang sering muncul terkait KTP elektronik (KTP-el) fisik, seperti hilangnya dokumen, kerusakan, atau keharusan membawa dokumen fisik saat mengakses layanan. Berikut adalah beberapa aspek yang mengaitkan kesiapan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung dengan penerapan IKD:

1. Kemudahan Akses: Melalui IKD, masyarakat tidak lagi diwajibkan membawa KTP fisik untuk keperluan verifikasi identitas. Solusi ini sangat membantu

Disdukcapil telah menunjukkan kesiapan dengan memanfaatkan teknologi yang tersedia untuk menyediakan layanan berbasis digital ini.

2. Inovasi Pelayanan: Disdukcapil telah melaksanakan berbagai inovasi dalam layanan administrasi kependudukan. Integrasi IKD dengan inovasi-inovasi yang ada diproyeksikan akan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, mempercepat proses verifikasi, dan meminimalisir hambatan birokrasi.
3. Sosialisasi dan Edukasi: Mengingat bahwa IKD merupakan konsep yang relatif baru bagi sebagian masyarakat, Disdukcapil perlu melakukan sosialisasi dan edukasi yang masif. Langkah ini penting agar masyarakat memahami cara penggunaan aplikasi IKD serta manfaat yang ditawarkannya, seperti kemudahan dalam mengakses layanan publik dan pengelolaan data kependudukan.
4. Kesiapan Sumber Daya: Disdukcapil telah menunjukkan kapasitas yang memadai untuk mendukung implementasi IKD, termasuk pelatihan petugas untuk menguasai teknologi dan aplikasi yang diperlukan, serta penyediaan infrastruktur yang cukup untuk mendukung operasional layanan berbasis digital.
5. Pengurangan Ketergantungan pada Dokumen Fisik: Dengan hadirnya IKD, diharapkan kebutuhan pencetakan KTP-el dapat dikurangi, yang akan menghemat biaya dan waktu yang diperlukan dalam proses pengurusan dokumen. Selain itu, hal ini mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan dokumen fisik.

Secara keseluruhan, implementasi IKD di Kabupaten Bandung merupakan langkah progresif dalam administrasi kependudukan, didukung oleh kesiapan Disdukcapil dalam menjalankan kebijakan ini. Dengan komunikasi yang efektif, sumber daya yang mencukupi, dan edukasi yang intensif, implementasi IKD diharapkan dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat signifikan bagi masyarakat.

Penelitian kedua yang dilakukan oleh (Ayu Sabrina Sugandini & Rachmawati Novaria, 2024), penelitian ini mengkaji strategi peningkatan layanan administrasi kependudukan melalui penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di

Kabupaten Magetan, dengan menggunakan analisis SWOT sebagai alat untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman terkait implementasi IKD. Transformasi administrasi kependudukan di Indonesia telah dimulai sejak sebelum tahun 1995, dan penerapan IKD diharapkan dapat meningkatkan efektivitas serta penerimaan layanan publik oleh masyarakat. Metodologi penelitian ini melibatkan seluruh penduduk Kabupaten Magetan yang diwajibkan memiliki KTP dan perangkat pintar (Android atau iOS), dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi, serta analisis menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil analisis menunjukkan bahwa kekuatan mencakup motivasi pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) serta layanan jemput bola untuk pendaftaran. Namun, terdapat kelemahan seperti keterbatasan kompetensi operator desa dalam mengelola IKD. Peluang yang ada termasuk dukungan dari kepala daerah dan peningkatan aksesibilitas data kependudukan, sementara ancaman meliputi ketidakstabilan sistem dan risiko keamanan data. Dalam rangka meningkatkan layanan, Dispendukcapil disarankan untuk mengedukasi masyarakat tentang manfaat IKD dan menjalin kerja sama dengan pihak ketiga untuk memaksimalkan implementasinya. Penelitian ini memberikan wawasan berharga tentang pentingnya strategi yang tepat dalam meningkatkan layanan administrasi kependudukan dan mendorong partisipasi masyarakat dalam sistem identitas digital.

Penelitian ketiga dilakukan oleh (Rusydi & Mashur, 2024), dikatakan bahwa Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Kuningan merupakan inovasi yang bertujuan untuk mempermudah pengelolaan dokumen kependudukan secara digital, menggantikan dokumen fisik yang berisiko terhadap kehilangan dan pemalsuan. Pada tahun 2023, hanya 8,2% dari populasi Kuningan yang memiliki IKD, angka ini jauh di bawah target 30% yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Beberapa tantangan yang dihadapi dalam implementasi IKD meliputi distribusi layanan aktivasi yang tidak merata dan kurangnya pemahaman teknologi di kalangan masyarakat, khususnya di antara lansia serta individu yang memiliki keterampilan digital terbatas. Oleh karena itu, diperlukan sinergi dari berbagai pihak, termasuk pegawai Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dan pemimpin masyarakat, untuk meningkatkan pemahaman serta akses terhadap IKD. Selain itu, sosialisasi dan edukasi mengenai manfaat dan penggunaan IKD harus ditingkatkan. Diharapkan bahwa penerapan IKD dapat mempercepat proses administrasi publik serta mendukung digitalisasi layanan publik yang lebih efisien dan aman. Meskipun terdapat kemajuan dalam penerapan IKD, masih banyak upaya yang perlu dilakukan untuk mengoptimalkan layanan ini agar dapat memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat.

Penelitian keempat dilakukan oleh (Vivi Charunia Wati et al., 2024), penelitian ini berfokus pada penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam konteks *Dynamic Governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. Penelitian ini menekankan pentingnya kapabilitas dinamis, yang mencakup elemen "thinking ahead," "thinking again," dan "thinking across," untuk dapat beradaptasi dengan tuntutan pelayanan publik yang terus berkembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun penerapan IKD telah berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan, masih terdapat tantangan yang harus dihadapi, antara lain rendahnya pemahaman masyarakat mengenai sistem identitas digital dan kesiapan berbagai instansi pemerintah dalam mengadopsi proses tersebut. Penelitian ini menggarisbawahi perlunya komitmen yang kuat untuk melakukan perbaikan berkelanjutan serta pemanfaatan umpan balik dari masyarakat secara efektif untuk meningkatkan penyampaian layanan. Secara keseluruhan, temuan menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *dynamic governance* dapat secara signifikan memperbaiki layanan publik melalui transformasi digital, namun penting untuk mengatasi hambatan yang ada agar manfaat dari inovasi tersebut dapat dimaksimalkan. Oleh karena itu, evaluasi dan adaptasi yang berkelanjutan diperlukan untuk memastikan bahwa sistem identitas digital dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif.

Penelitian kelima yang dilakukan oleh (Wahyuni et al., 2024), membahas transformasi digital dalam layanan aktivasi identitas kependudukan digital (IKD) di Kabupaten Kuningan. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi tantangan dan peluang dalam implementasi IKD serta mengembangkan strategi untuk mengoptimalkan layanan tersebut. Seiring dengan perkembangan teknologi

informasi, penerapan IKD menjadi semakin penting, namun Kabupaten Kuningan menghadapi sejumlah tantangan, seperti rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, infrastruktur teknologi yang belum memadai, serta ketidakjelasan regulasi terkait penggunaan data pribadi. Dengan menggunakan metode kualitatif dan pendekatan studi kasus, penulis mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, meskipun terdapat tantangan, terdapat peluang besar untuk pengembangan IKD melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan dukungan pemerintah. Penelitian ini merekomendasikan pentingnya program edukasi untuk meningkatkan pemahaman masyarakat, pengembangan infrastruktur teknologi informasi, serta pembentukan kebijakan yang jelas terkait perlindungan data pribadi. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai implementasi IKD di Kabupaten Kuningan dan kontribusi pada pengembangan kebijakan publik yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan di era digital.

Penelitian keenam yang dilakukan oleh (Pangesti et al., 2024), Penelitian mengenai penerimaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Pematang ini bertujuan untuk menguji hubungan antara tiga variabel independen yaitu kegunaan yang dirasakan, kemudahan penggunaan, dan keamanan dengan minat pengguna terhadap aplikasi IKD. Dengan menggunakan metode kuantitatif, penelitian ini melibatkan 100 responden yang telah menggunakan IKD. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pertama, terdapat hubungan positif yang sangat kuat antara kegunaan yang dirasakan dan minat pengguna, dengan koefisien korelasi sebesar 0,936, yang mengindikasikan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan oleh pengguna, semakin tinggi minat mereka untuk menggunakan aplikasi IKD. Kedua, kemudahan penggunaan aplikasi juga secara signifikan memengaruhi minat pengguna, meskipun koefisien korelasi spesifik tidak disebutkan. Ketiga, keamanan aplikasi terbukti memiliki korelasi kuat dengan minat pengguna, yang menunjukkan bahwa pengguna lebih tertarik menggunakan IKD jika mereka merasa aman saat menggunakannya.

Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa meskipun Kabupaten Pematang telah menerapkan IKD, tingkat kepemilikan aplikasi masih rendah, dengan hanya

sekitar 25% penduduk yang memiliki akses ke IKD. Kendala yang diidentifikasi termasuk kurangnya pemahaman masyarakat tentang manfaat IKD, ketergantungan pada KTP fisik, serta keterbatasan akses teknologi, terutama di kalangan warga lanjut usia atau di daerah pedesaan. Kesimpulan penelitian menekankan pentingnya memperkuat persepsi masyarakat mengenai kegunaan, kemudahan penggunaan, dan keamanan aplikasi untuk meningkatkan minat pengguna terhadap IKD. Oleh karena itu, pemerintah Kabupaten Pematang Jaya disarankan untuk memprioritaskan peningkatan aspek-aspek tersebut guna mendorong adopsi IKD yang lebih luas dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan teori administrasi negara serta memberikan masukan bagi pemerintah dalam mengevaluasi pelaksanaan IKD di tingkat daerah.

Penelitian ketujuh yang dilakukan oleh (Septiyani et al., 2024), meneliti mengenai inovasi SINTREN (Sistem Informasi Kependudukan Terintegrasi) yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon bertujuan untuk memudahkan pengelolaan dokumen kependudukan secara daring, mengurangi kunjungan langsung ke kantor, dan menekan biaya transportasi masyarakat. Melalui platform ini, masyarakat dapat mengajukan permohonan dan menerima dokumen melalui email, meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik. Akan tetapi, implementasinya menghadapi tantangan, seperti rendahnya pemahaman teknologi di kalangan masyarakat, terutama lansia, serta masalah teknis seperti jaringan yang tidak stabil. Untuk mengatasi hal ini, Disdukcapil berupaya meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat melalui sosialisasi di media sosial, YouTube, dan media cetak. Selain itu, layanan berbasis desa juga sedang dikembangkan untuk mendukung mereka yang tidak memiliki akses teknologi.

Penelitian kedelapan dilakukan oleh (Gustiana & Pohan, 2023), penelitian ini menelaah efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Simpang Tiga Pekan, Kabupaten Serdang Bedagai. Program ini merupakan inovasi dari Direktorat Jenderal Dukcapil Kementerian Dalam Negeri yang bertujuan mempermudah masyarakat dalam pengelolaan identitas melalui integrasi E-KTP dengan layanan digital. Menggunakan pendekatan kualitatif

dengan metode deskriptif, penelitian ini melibatkan wawancara, observasi, studi literatur, dan dokumentasi. Program IKD diukur dari ketepatan sarannya, yaitu sejauh mana program ini menjangkau masyarakat yang ditargetkan. Meskipun 488 jiwa telah mengaktivasi IKD hingga November 2023, masih banyak masyarakat yang belum mengetahui atau memahami program ini. Sosialisasi telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, namun kendala dalam pemahaman penggunaan IKD tetap ada, terutama di kalangan masyarakat yang lebih tua dan mereka yang memiliki keterbatasan akses perangkat digital.

Tantangan utama dalam implementasi IKD adalah rendahnya minat masyarakat untuk beralih dari E-KTP fisik ke digital. Faktor usia dan keterbatasan akses teknologi, khususnya bagi mereka yang berusia di atas 50 tahun, menjadi penghambat utama. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun program IKD memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan identitas penduduk, keberhasilannya sangat bergantung pada sosialisasi yang lebih efektif dan peningkatan pemahaman masyarakat terhadap manfaat serta cara penggunaan IKD.

Penelitian kesembilan dilakukan oleh (Admar et al., 2024), Dokumen ini menyajikan studi mengenai dampak transformasi digital pada layanan administrasi kependudukan terhadap pembangunan daerah di Kota Medan. Dengan menggunakan analisis Model Persamaan Struktural (SEM), penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif yang signifikan dari transformasi digital layanan administrasi kependudukan terhadap pemanfaatan data kependudukan, yang kemudian berdampak positif pada pembangunan daerah. Transformasi digital ini membawa perubahan signifikan dalam pengelolaan dan pemanfaatan data, memperkuat dasar pengambilan keputusan yang lebih efektif serta meningkatkan responsivitas dan inklusivitas layanan publik. Penelitian ini mengungkapkan bahwa pemanfaatan data kependudukan memiliki peran krusial dalam mendukung transformasi digital layanan administrasi, yang secara signifikan berkontribusi terhadap pembangunan daerah di Kota Medan. Oleh karena itu, integrasi solusi digital dalam administrasi publik dipandang sangat penting untuk mendorong pertumbuhan daerah yang berkelanjutan dan meningkatkan partisipasi masyarakat.

Secara keseluruhan, penelitian ini menekankan pentingnya penerapan strategi e-government dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi layanan publik, yang pada akhirnya dapat memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Penelitian kesepuluh dilakukan oleh (Safitri et al., 2023), penelitian ini bertujuan untuk mengetahui partisipasi masyarakat terhadap penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Gunung Anyar Tambak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang melibatkan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi warga dalam penggunaan aplikasi IKD terwujud melalui manfaat yang dirasakan, seperti kemudahan dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan, penghematan waktu, dan kemampuan untuk melakukan registrasi dari mana saja tanpa harus datang ke kantor. Masyarakat hanya perlu datang ke kantor Kelurahan Gunung Anyar Tambak untuk mengambil dokumen yang sudah siap. Namun, tidak semua masyarakat memilih untuk menggunakan aplikasi IKD. Masih terdapat warga yang belum mengetahui adanya layanan berbasis aplikasi ini, dan beberapa di antaranya merasa lebih nyaman dengan pelayanan langsung di kantor karena menganggap penggunaan aplikasi lebih sulit. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memberikan kemudahan, pengenalan dan sosialisasi mengenai aplikasi IKD masih kurang optimal. Selain itu, hambatan yang dihadapi adalah minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kelurahan kepada masyarakat, terutama kepada kelompok yang kurang memahami teknologi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun aplikasi IKD telah diterapkan dengan baik dan memberikan kemudahan bagi masyarakat, masih ada tantangan dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dan pemahaman tentang penggunaan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, diperlukan upaya lebih lanjut dalam sosialisasi dan edukasi agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan administrasi kependudukan secara digital dengan lebih optimal.

Penelitian-penelitian mengenai implementasi Identitas Kependudukan Digital

(IKD) secara umum menyoroti berbagai tantangan dan peluang dalam proses transformasi administrasi kependudukan di berbagai daerah di Indonesia. Banyak daerah yang menunjukkan kesiapan teknologi dan inovasi pelayanan, seperti pengurangan ketergantungan pada dokumen fisik dan peningkatan efisiensi layanan. Akan tetapi, masih terdapat berbagai kendala seperti rendahnya literasi digital masyarakat, khususnya di kalangan lansia, keterbatasan akses teknologi, serta tantangan teknis seperti ketidakstabilan sistem dan risiko keamanan data. Beberapa daerah juga menghadapi tantangan dalam edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat mengenai manfaat IKD, yang mempengaruhi tingkat adopsi sistem tersebut. Meskipun demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa dengan strategi yang tepat, seperti memperkuat infrastruktur teknologi, melakukan edukasi yang intensif, serta meningkatkan perlindungan data pribadi, IKD memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas layanan administrasi publik dan mendukung pembangunan daerah.

## **B. Kajian Teori**

### **1. Efektivitas**

Efektivitas adalah konsep yang sering digunakan dalam berbagai disiplin ilmu, termasuk manajemen, administrasi publik, pendidikan, dan organisasi, untuk mengukur sejauh mana tujuan yang diinginkan telah tercapai. Menurut (Robbins & Coulter, 2012), efektivitas adalah derajat pencapaian tujuan atau hasil yang diinginkan dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal. Dalam konteks organisasi atau program, efektivitas tidak hanya mengukur *output* yang dihasilkan, tetapi juga mengevaluasi kualitas hasil yang diperoleh sesuai dengan tujuan awal. Efektivitas mencakup efisiensi dalam penggunaan sumber daya, kapabilitas dalam pelaksanaan, dan kontribusi terhadap tujuan akhir yang diharapkan. Dalam konteks masyarakat, efektivitas sering kali diukur berdasarkan sejauh mana suatu program atau kebijakan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Dalam buku (Robbins & Coulter, 2012), dikemukakan bahwa efektivitas organisasi dapat dilihat dari tiga perspektif utama:

- a) Perspektif tujuan, menitikberatkan pada pencapaian target yang telah didefinisikan,

- b) Perspektif sistem, melihat keberlanjutan organisasi dalam menghadapi tantangan dan memanfaatkan sumber daya secara efisien,
- c) Perspektif *stakeholder* menekankan pada kepuasan para pemangku kepentingan terhadap hasil yang dicapai.

Faktor lain yang penting dalam mengukur efektivitas adalah konteks implementasi. Menurut teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh (Van Meter & Van Horn, 1975), efektivitas kebijakan sangat tergantung pada enam variabel, yaitu standar dan tujuan kebijakan, sumber daya yang tersedia, karakteristik agensi pelaksana, komunikasi antar lembaga, kondisi ekonomi, politik, dan sosial, serta sikap dan kemampuan para pelaksana kebijakan. Variabel-variabel ini menjadi elemen penting yang harus dipertimbangkan dalam mengukur keberhasilan suatu program atau kebijakan, karena efektivitas tidak hanya dilihat dari hasil akhirnya, tetapi juga dari proses pelaksanaan yang terjadi di lapangan.

Selain itu, efektivitas juga dapat dilihat dari perspektif evaluasi program. Menurut evaluasi berbasis teori (*theory-based evaluation*), efektivitas tidak hanya dinilai dari apakah program mencapai tujuannya, tetapi juga apakah mekanisme yang digunakan oleh program tersebut konsisten dengan teori atau model yang mendasari program tersebut. Menurut (Pawson & Tilley, 1994), menekankan bahwa efektivitas program harus dianalisis melalui hubungan antara konteks (C), mekanisme (M), dan hasil (O), atau dikenal dengan pendekatan CMO model. Dengan kata lain, suatu program dianggap efektif jika diterapkan dalam konteks yang tepat, menggunakan mekanisme yang sesuai, dan menghasilkan *output* serta *outcome* yang diharapkan.

## **2. Identitas Kependudukan Digital**

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merujuk pada penggunaan teknologi digital untuk mengelola dan menyimpan data kependudukan secara elektronik. Konsep ini menjadi semakin relevan dalam konteks perkembangan teknologi informasi yang pesat dan kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi serta akurasi dalam pengelolaan data kependudukan. IKD memungkinkan integrasi berbagai sistem informasi, memudahkan akses layanan publik, dan mendukung pengambilan keputusan berbasis data (Friedman & Kahn, 2017). Dengan memanfaatkan platform

digital, IKD dapat memberikan solusi terhadap tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan identitas di era digital.

Salah satu keuntungan utama dari penerapan IKD adalah peningkatan efektivitas administrasi publik. Dalam konteks ini, efektivitas mencakup kemampuan sistem untuk memenuhi tujuan yang ditetapkan, seperti peningkatan akses terhadap layanan publik dan pengurangan waktu tunggu bagi masyarakat. Menurut (Mikkelsen, 2016), IKD tidak hanya membantu dalam pengumpulan dan penyimpanan data, tetapi juga mempercepat proses verifikasi identitas, sehingga memungkinkan pelayanan yang lebih responsif. Dengan demikian, IKD berpotensi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. Akan tetapi, meskipun terdapat banyak manfaat, implementasi IKD juga menghadapi tantangan yang signifikan. Salah satu tantangan utama adalah masalah privasi dan keamanan data. Seiring dengan meningkatnya penggunaan teknologi informasi, risiko pelanggaran data dan penyalahgunaan informasi pribadi juga meningkat. Sebuah studi oleh (Yang et al., 2019), menunjukkan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital sangat dipengaruhi oleh seberapa baik pemerintah dapat melindungi data pribadi mereka. Oleh karena itu, diperlukan kebijakan yang kuat dan strategi keamanan yang efektif untuk menjaga privasi pengguna dan membangun kepercayaan dalam sistem IKD.

Selain itu, aspek inklusi sosial juga menjadi pertimbangan penting dalam pengembangan IKD. Menurut (OECD, 2020), meskipun teknologi digital menawarkan banyak manfaat, ada risiko bahwa individu atau kelompok yang kurang beruntung dapat terpinggirkan. Akses terhadap teknologi dan literasi digital yang rendah dapat menjadi penghalang bagi sebagian masyarakat untuk memanfaatkan IKD secara optimal. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah dan pemangku kepentingan untuk memastikan bahwa implementasi IKD tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga mempertimbangkan kebutuhan masyarakat secara holistik.

### **3. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik didefinisikan sebagai salah satu isu strategis di Indonesia karena menyangkut kebutuhan dasar yang harus didapatkan oleh masyarakat.

Pelayanan publik dapat dijelaskan sebagai proses pemberian pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat tanpa pernah mendiskriminasi golongan tertentu, baik dari suku, agama maupun ras (Dharmika & Subanda, 2023). Undang-Undang Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk yang berkaitan dengan barang, jasa dan jasa administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Denhardt (2011) dalam buku yang berjudul “The New Public Service” pegawai pemerintah tidak bertugas untuk melayani pelanggan, melainkan untuk menyampaikan demokrasi. Oleh karena itu, pemerintahan atau institusi pemerintah tidak seharusnya dijalankan seperti perusahaan tetapi seharusnya memberikan pelayanan kepada masyarakat secara demokratis. Dalam konteks ini, masyarakat adalah pemilik dari kepentingan publik, dan prinsip layanan publik bukanlah menghadapi pelanggan tetapi berfokus pada membangun hubungan kepercayaan dan kolaborasi dengan warga negara.

Ada Beberapa point penting dalam buku Denhardt yaitu mengenai Teknologi dapat memainkan peran penting dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pelayanan publik. Platform digital seperti situs web pemerintah, aplikasi mobile, dan media sosial memungkinkan warga untuk berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan, memberikan umpan balik, dan mengakses informasi dengan lebih mudah. Prinsip akuntabilitas dan transparansi harus diterapkan secara konsisten dalam pelayanan publik untuk membangun kepercayaan masyarakat dan memastikan layanan yang adil dan efektif. Pendekatan berbasis dialog menekankan bahwa kepentingan publik harus dibentuk melalui proses diskusi dan konsultasi yang inklusif.

Menurut penelitian oleh (Martin, 2016), perlindungan privasi menjadi isu utama yang harus dihadapi oleh perusahaan dan pemerintah. Pengguna semakin sadar akan hak privasi mereka dan mengharapkan transparansi dalam pengelolaan data pribadi. Oleh karena itu, penting untuk mengembangkan kebijakan yang melindungi privasi dan hak individu di tengah kemajuan teknologi. Di sisi sosial,

era digital telah memengaruhi dinamika interaksi sosial dan budaya. Media sosial, sebagai salah satu hasil dari kemajuan teknologi digital, telah mengubah cara individu berkomunikasi dan membentuk identitas. Seperti yang diungkapkan oleh (Boyd, 2014), media sosial menciptakan ruang bagi individu untuk berbagi pengalaman, pendapat, dan informasi, yang berdampak pada cara masyarakat.

