# OPTIMALISASI PENCAPAIAN TARGET AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA MATARAM PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Candra Dewi Widanti   
NPP. 31.0741

Asdaf Kota Mataram, Provinsi Nusa Tenggara Barat   
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Email: [31.0741@praja.ipdn.ac.id](mailto:31.0741@praja.ipdn.ac.id)

Dosen Pembimbing : Dra. Anya Risnawati Soerya Putri, M.Si

## *ABSTRACT*

***Problem Statement:*** *The non-optimal level of IKD activation, which is indicated by the low percentage of IKD activation in Mataram City, namely 4.08%, is influenced by factors of socialization, communication and services carried out by the Mataram City government and understanding of technology among the community.* ***Purpose:*** *to determine and analyze the achievement of IKD activation in Mataram City, obstacles and efforts of Disdukcapil in increasing the achievement of IKD activation.* ***Method:*** *This research uses a qualitative descriptive method with an inductive approach. Analysis of the optimization of IKD achievements according to Mardiasmo's theory. Data collection techniques were carried out by in-depth interviews (15 informants), observation and documentation.* ***Result:*** *The findings obtained by the author in this study are that the achievement of Digital Population Identity (IKD) activation in Mataram City is still relatively low. Other obstacles include the absence of implementation of the use of IKD in the public sector, the development of IKD which has not met the expectations of the digitization process, and the low level of technological capability. Meanwhile, the efforts of the Mataram City Disdukcapil to increase activation include planning ball pick-up services to schools and universities, providing activation information directly to people who come to the office, developing online services through discord, and proposing cooperation with local governments in the context of implementing IKD in the public sector.* ***Conclusion:*** *The conclusion of this study is that in general, the achievement of IKD activation in Mataram city is still not optimal, which is indicated by not achieving the national target, but the competence of human resources or apparatus of the Population and Civil Registration Office of Mataram City is good, which is indicated by the existence of innovative online services to support increased activation.*

***Keywords: IKD Activation, Optimization***

## ABSTRAK

**Permasalahan:** Belum optimalnya tingkat aktivasi IKD yang ditunjukkan dengan rendahnya persentase aktivasi IKD di Kota Mataram yakni 4,08% dipengaruhi oleh faktor sosialisasi, komunikasi dan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah Kota Mataram serta pemahaman teknologi di kalangan masyarakat.. **Tujuan:** untuk mengetahui dan menganalisis capaian aktivasi IKD di Kota Mataram, hambatan dan upaya Disdukcapil dalam peningkatan capaian aktivasi IKD **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Analisis terhadap optimalisasi capaian IKD menurut Teori Mardiasmo. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan, wawancara mendalam (15 informan), observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Temuan yang diperoleh penulis dalam penelitian ini yaitu Capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Mataram masih tergolong rendah. Adapun hambatan lainnya yaitu belum adanya implementasi penggunaan IKD pada sektor publik, perkembangan IKD yang belum sesuai harapan dari proses digitalisasi, serta tingkat kemampuan teknologi yang rendah. Sedangkan upaya Disdukcapil Kota Mataram untuk meningkatkan aktivasi diantaranya merencanakan pelayanan jemput bola ke sekolah dan perguruan tinggi, pemberian informasi aktivasi langsung kepada masyarakat yang datang ke kantor, mengembangkan pelayanan online melalui *discord*,serta pengajuan kerjasama dengan Pemda dalam rangka implementasi IKD pada sektor publik. **Kesimpulan:** Kesimpulan dari penelitian ini secara umum capaian aktivasi IKD di kota Mataram masih belum optimal yang ditunjukkan dengan belum tercapainya target nasional, namun dalam kompetensi sumber daya manusia atau aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram sudah baik yang ditunjukkan dengan adanya inovasi pelayanan online untuk menunjang peningkatan aktivasi.

**Kata Kunci :** **Aktivasi IKD, Optimalisasi**

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Pada tahun 2023, Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menargetkan penerbitan IKD minimal sebanyak 25% dari total perekaman KTP-el di Dinas Dukcapil Kabupaten/Kota. Ditinjau dari target aktivasi IKD secara nasional, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram, Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) merencanakan untuk penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) tahun 2023 di Kota Mataram diharapkan mencapai 25% dari wajib KTP – el (sesuai target nasional) yang telah terekam di Disdukcapil Kota Mataram. Namun saat ini persentase aktivasi Identitas Kependudukan Digital baru menyentuh 3,4%. Hal ini tentu masih sangat jauh dari apa yang direncanakan serta ditargetkan oleh pemerintah Kota Mataram. Sebanyak 321.578 orang di Kota Mataram telah terdaftar wajib KTP-el yang mana dari data tersebut setidaknya harus ada 80.394 penduduk Kota Mataram yang membuat Identitas Kependudukan Digital untuk mencapai target 25% secara nasional. Namun hal tersebut sangat berbanding terbalik dengan capaian aktivasi IKD saat ini, dimana total pembuatan IKD sejauh ini baru mencapai 2.715 orang yang sudah mengunduh aplikasi IKD namun masih terdapat 97 orang diantaranya yang masih berstatus belum aktif, hal ini menunjukkan bahwa baru 2.618 orang yang terdata telah memiliki Identitas Kependudukan Digital. Sejak pertama kali disosialisasikan hingga akhir September kemarin masih belum ada perkembangan yang signifikan pada capaian aktivasi IKD di Kota Mataram. Hal ini disebabkan karena belum adanya edaran yang memerintahkan untuk pengaktifan Identitas Kependudukan Digital secara tegas dari Pemerintah Kota Mataram, selain itu belum adanya peraturan yang mengatur secara khusus mengenai Identitas Kependudukan Digital membuat masih banyak masyarakat belum mengetahui secara jelas apa itu Identitas Kependudukan Digital, bagaimana prosedur pengaktifannya, serta bagaimana pemanfaatannya di masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram hanya mengandalkan inisiatif dari dinas itu sendiri untuk menyebarkan dan mensosialisasikan IKD tersebut dengan membuat jadwal khusus untuk berkunjung ke kantor – kantor guna mengajak masyarakat untuk melakukan aktivasi IKD.

## Kesenjangan Masalah yang Diambil

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Mataram ini. Faktor sosialisasi dan komuniaksi merupakan salah satunya. Belum terlaksananya sosialisasi mengenai IKD secara menyeluruh di Kota Mataram menyebabkan masyarakat Kota Mataram masih belum mengetahui apa itu IKD, bagaimana proses aktivasinya dan apa saja manfaat dari penggunaan IKD itu sendiri. Hal ini sejalan dengan surat edaran Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 470/163/DPMPD DUKCAPIL/2023 yang berisi perintah untuk Disdukcapil Kota Mataram melaksanakan sosialisasi dan Pelayanan IKD di lingkup Pemerintah Provinsi NTB yang dimulai pada tanggal 17 Maret 2023 sehingga penyebaran informasi terkait IKD masih sebatas pemerintah provinsi dan kota di Kota Mataram. Belum terkonektivitasnya IKD dengan lembaga – lembaga pelayanan publik menjadi permasalahan berikutnya, dimana kerja sama yang menunjukkan pemanfaatan dan implementasi IKD pada sektor – sektor pelayanan publik akan mempengaruhi pandangan masyarakat akan kebutuhan untuk melakukan aktivasi IKD. Hal ini berkaitan langsung dengan permasalahan selanjutnya yakni kesadaran masyarakat. Dalam hal ini masyarakat merasa belum membutuhkan IKD dikarenakan belum adanya penggunaan IKD pada berbagai pelayanan di masyarakat. Sehingga banyak masyarakat yang masih belum melakukan aktivasi atau sudah melakukan aktivasi namun tidak mengaktifkan aplikasi IKD dikarenakan belum adanya penggunaan IKD tersebut.

Proses aktivasi yang masih dilaksanakan secara manual yakni masyarakat harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil turut membuat masyarakat enggan untuk melakukan aktivasi IKD. Masyarakat memiliki *statement* bahwa apabila IKD merupakan proses digitalisasi maka seharusnya proses aktivasinya pun sudah dapat dilakukan secara digital atau online dalam hal ini dapat dilakukan di rumah ataupun dimana saja selama pendaftar terhubung dengan jaringan yang digunakan. Hal ini menjadi salah satu faktor yang menyebabkan kurangnya minat masyarakat dalam melakukan aktivasi IKD, pandangan masyarakat terkait IKD juga mempengaruhi pencapaian target aktivasi IKD di Kota Mataram.

## Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks implementasi IKD maupun efektivitas program IKD. Penelitian Permadi dan Rokhman, 2023 berjudul Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data Pribadi, menemukan bahwa Identitas Kependudukan Digital berfungsi untuk pembuktian identitas yang dilakukan melalui verifikasi data identitas atas aktivasi KTP elektronik dan untuk mengamankan aktivasi identitas digital melalui sistem autentifikasi guna mencegah pemalsuan data, jika terjadi handphone hilang maka identitas kependudukan dapat di nonaktifkan dengan menghubungi. Penelitian Firmasnsyah dan Anisykurlillah, 2023 menemukan bahwa Terdapat peningkatan antusiasme warga dalam mengaktifkan Identitas Kependudukan Digital. Warga Desa Kandangan secara bertahap beralih dari KTP fisik ke KTP digital yang tujuannya untuk memudahkan dan mempercepat transaksi pelayanan publik dalam bentuk digital, efektivitas pelayanan program Identitas Kependudukan. Selanjutnya adalah penelitian Sasongko, 2023 berkaitan dengan pelaksanaan Identitas kependudukan Digital yang dapat di gabungkan dalam beberapa inovasi pelayanan sehingga dapat berjalan dengan optimal dan bermanfaat bagi masyarakat. Penelitian oleh Putra. dkk, 2014 yang berjudul Inovasi Pelayanan E-Ktp Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang yang berfokus pada inovasi pelayanan IKD serta fakto pendukung dan penghambat pelayanan tersebut. Penelitian oleh Rohmah, 2023 yang berjudul Transformasi Layanan Administrasi Kependudukan: Manfaat Dan Tantangan Bagi Masyarakat Kabupaten Lamongan yang yaitu mengenai transformasi layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Lamongan, yang mencakup penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan layanan Akta berbasis online. Penelitian oleh Salsa Bella & Widodo, 2023 yang berjudul Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari yaitu mengenai penerapan IKD pada berbagai layanan publik dengan memperhatikan aspek – aspek pendukung dan penghambat. Selanjutnya penelitian oleh Yulanda & Frinaldi, 2023 yang berjudul Inovasi Program Identitas Kependudukan Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Kependudukan di Indonesia yaitu penerapan Identitas Kependudukan Digital dengan kendala dan tantangan dalam penggunaannya. Penelitian oleh Christy & Isbandono, 2024 berjudul Efektivitas Pelayanan Pembuatan KTP Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yaitu melihat dan mengukur efektivitas pelayanan pembuatan KTP Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Topik. Penelitian oleh Oktaviani dkk, 2024 berjudul Inovasi Pelayanan Ktp Digital Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Bojonegoro yang berfokus untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi IKD yang diberikan oleh Pemerintah bersama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.dan terakhir penelitian oleh Romawati dkk., 2024 yang berjudul Peningkatan Cakupan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Wonorejo yang berfokus untuk meningkatan cakupan aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Wonorejo.

## Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni optimalisasi pencapaian target aktivasi IKD di Kota Mataram, dimana secara menyeluruh pada penelitian sebelumnya lebih berfokus kepada pelayanan IKD sedangkan pada penelitian ini lebih berfokus kepada capaian IKD di Kota Mataram. Penelitian ini juga mencari tahu hambatan apa saja yang mempengaruhi tingkat aktivasi Identitas Kependudukan Digital yang masih rendah di Kota Mataram dan upaya apa yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram untuk meningkatkan aktivasi IKD di Kota Mataram. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori Mardiasmo (2018:112) dengan mewujudkan keuntungan yang diinginkan secara efisien dan efektif mencakup pencapaia *output,* pencapaian *outcome,* dan pencapaian *impact.*

## Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisa dan memperoleh gambaran yang jelas mengenai capaian aktivasi IKD di Kota Mataram, hambatan yang mempengaruhi capaian aktivasi IKD serta upaya yang dapat dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram dalam meningkatkan capaian aktivasi IKD di Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat. Diharapkan kedepannya capaian aktivasi IKD di Kota Mataram dapat memenuhi target yang telah ditetapkan.

# METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatifdan menganalisis data melalui 7 tahapan yakni Organizing and preparing the data for analysis; Reading through all the data; Coding the data; Indentifying themes (grouping the codes into themes; Developing a story line interpretation interconnecting the themes; Adding a analytic framework; dan Representing / Interpreting the data (Creswell, 2023:208). Dalam metode kualitatifini Creswell menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan pendekatan atau penelusuran yang berguna untuk mengekplorasi dan juga memahami gejala sentral. Dimana gejala ini dapat ditemukan setelah penulis melakukan wawancara terhadap partisipan dengan cara mengajukan pertanyaan yang umum dan agak luas untuk mendapatkan informasi, informasi yang diperoleh biasanya berupa kata atau teks kemudian dikumpulkan untuk dianalisis. Hasil yang diperoleh dari analisis yaitu penggambaran atau deskripsi kemudian diinterpretasi untuk mendapatkan arti mendalam lalu diserap dan dijabarkan dengan penelitian lain yang sudah ada sebelumnya (Creswell, 2013 : 4-5). Penulis mengumpulkan data melaui, wawancara, observasi dan dokumentasi. Penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap 15 orang informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Aparatur Sipil Negarayang sudah melakukan aktivasi dan belum melakukan aktivasi masing-masing 3 orang, Mahasiswa dan siswa Sekolah Menengah Atas yang sudah perekaman KTP-EL masing-masing 3 orang. Adapun analisisnya menggunakan teori optimalisai yang digagas oleh Mardiasmo *(Mardiasmo, 2018 : 112)* yang menyatakan bahwa optimalisasi merupakan ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan tersebut yang dipandang dari sudut usaha dalam memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan secara efektif dan efisien mencakup pencapaian *output*, pencapaian *outcome*, dan pencapaian *impact.*

# HASIL DAN PEMBAHASAN

.

### Capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram

1. Pencapaian Output

##### Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Memberi Pelayanan

Dalam pelayanan IKD seluruh aparatur atau operator diharuskan untuk memahami bagaimana sistematika dalam melakukan aktivasi IKD. Petugas yang khusus menangani IKD pada Disdukcapil Kota Mataram sudah dibekali kompetensi terkait pelayanan IKD dengan lebih dalam. Operator pada bidang PIAK yang bertugas sebagai tim IKD diberikan pelatihan terkait prosedur dalam melakukan aktivasi IKD pada SIAK terpusat yang diawali dari pendaftaran penduduk melalui wajib E-KTP; registrasi identitas ; melakukan scan code QR ; hingga pada akhirnya akan muncul tampilan layanan pada IKD. Operator IKD juga dibekali dengan pendekatan sistematis untuk menemukan pemecahan masalah yang bersifat kompleks (*troubleshooting*) pada saat pelayanan aktivasi yang sedang berlangsung sehingga aparatur tidak akan gugup jika terjadi permasalahan terutama terkait jaringan. Aktivasi IKD dilayani secara langsung oleh operator di Kantor Disdukcapil kota mataram baik secara ofline maupun secara online yang sedang diujicobakan melalui *discord.* Hal ini dilakukan guna menunjang percepatan aktivasi IKD di Kota Mataram. Meskipun telah membuka ujicoba pelayanan secara online untuk memudahkan masyarakat, ternyata jumlah aktivasi yang dilakukan masih belum sesuai harapan.

1. Sarana dan Prasaran Pendukung Pelayanan

Sarana dan prasarana yang dimiliki DIsdukcapil Kota Mataram sejauh ini termasuk dalam kategori lengkap untuk melaksanakan pelayanan di kantor. Akan tetapi masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan *mobile* atau jemput bola, dimana apabila rencana untuk bekerja sama dengan sekolah dan perguruan tinggi di Kota Mataram tentunya akan membutuhkan lebih banyak perangkat *mobile* untuk melakukan jemput bola pelayanan aktivasi IKD ke sekolah – sekolah dan perguruan tinggi di Kota Mataram. Untuk saat ini perangkat *mobile* yang ada hanya cukup untuk melayani masyarakat umum di mall pelayanan publik. Selain itu sarana penunjang pelayanan *mobile* seperti jaringan yang khusus untuk melakukan pelayanan IKD masih kurang memadai dikarenakan saat ini masih menumpang pada jaringan pelayanan E-KTP sehingga diperlukan tambahan jaringan sebagai koneksi dalam pelayanan aktivasi IKD.

1. SOP Pelayanan IKD

Standar pelayanan operasional yang diberlakukan pada Disdukcapil Kota sesuai dengan alur aktivasi yang disebarkan oleh Ditjen Dukcapil yang dicantumkan pada presentasi pengenalan IKD pada pertengahan tahun 2022 kemarin. Pelayanan aktivasi IKD dimulai dengan mengunduh aplikasi IKD dilanjutkan dengan melakukan registrasi secara menyeluruh, dan apabila registrasi berhasil akan muncul kode aktivasi pada email pendaftar. Selanjutnya pendaftar wajib melakukan aktivasi dengan kode aktivasi, setelah berhasil masuk atau *log in* akan muncul tampilan beranda utama dan terakhir pendaftar dapat mengubah kata sandi yang hanya diketahui oleh pendaftar.

1. Pencapaian Outcome
2. Aktivasi IKD di Setiap masyarakat

Pelayanan aktivasi IKD dilakukan kepada masyarakat yang telah berusia 17 tahun ke atas dan telah wajib E-KTP. Pelayanan aktivasi yang sudah dilakukan oleh operator IKD pada Disdukcapil Kota Mataram membuat aktivasi IKD mulai beranjak naik sedikit demi sedikit dari yang awalnya pada bulan September 2023 berada pada angka 2.715 yaitu 3,4% dari target aktivasi, saat ini sesuai data per bulan Desember 2023 total aktivasi IKD mulai naik pada angka 3.278 yaitu 4,08% dari target aktivasi IKD. adapun data aktivasi IKD per Desember 2023 adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 1 Data Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Dihitung Sampai Rentang Waktu Desember 2023

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NO | KECAMATAN | WKTP DKB | TARGET | TOTAL | PERSENTASE  IKD | BELUM AKTIF | AKTIF | TIDAK AKTIF |
| 1 | AMPENAN | 65.384 | 16.346 | 586 | 3,58% | 23 | 563 | - |
| 2 | MATARAM | 58.574 | 14.644 | 713 | 4,87% | 35 | 678 | - |
| 3 | CAKRANEGARA | 51.946 | 12.987 | 346 | 2,66% | 10 | 336 | - |
| 4 | SEKARBELA | 42.510 | 10.628 | 489 | 4,60% | 16 | 473 | - |
| 5 | SELAPARANG | 53.265 | 13.316 | 834 | 6,26% | 32 | 802 | - |
| 6 | SANDUBAYA | 49.833 | 12.458 | 310 | 2,49% | 14 | 296 | - |
| **TOTAL** | | **321.512** | **80.378** | **3.278** | **4,08%** | **130** | **3.148** | **-** |

*Sumber : Data Pelayanan SIAK Dinas DUKCAPIL Kota Mataram, 2023*

1. Kesadaran Masyarakat Dan Instansi Pemerintah Terkait Manfaat dan Fungsi Diaktifkannya IKD

Kesadaran masyarakat Kota Mataram akan manfaat dan fungsi IKD masih sangat kurang, hal ini terlihat dari banyaknya masyarakat yang belum mengetahui apa itu IKD dan bagi yang sudah mengetahui IKD pun masih tidak sepenuhnya mengerti atau memahami bagaima cara kerja IKD. Kesadaran masyarakat tersebut dipengaruhi oleh kurangnya sosialisasi mengenai apa itu IKD, mengapa masyarakat perlu mengunduh aplikasi dan melakukan aktivasi IKD, serta bagaimana prosedur atau SOP dalam melakukan aktivasi IKD sehingga masyarakat dapat mengetahui bagaimana sistematika, fungsi dan manfaat IKD bagi mereka dan mereka dapat tergerak untuk melakukan aktivasi karena sudah mengetahui bahwa IKD merupakan sebuah aplikasi yang penting untuk merepresentasikan dokumen kependudukan.

Pemerintah Kota Mataram memiliki kesadaran yang cukup tinggi akan manfaat dan fungsi dari Identitas Kependudukan Digital. Hal ini sesuai dengan bagaiman instansi – instansi pemerintahan yang ada di Kota Mataram mau bekerja sama dengan baik dengan Disdukcapil Kota Mataram untuk pelaksanaan aktivasi dalam lingkup ASN pada instansi Kota dan Provinsi yang terletak di Kota Mataram. Pemerintah menyadari bahwa IKD memainkan peran penting dalam mendukung inovasi dan pengembangan pelayanan publik yang berkualitas, inklusif, dan transparan.

1. Pencapaian Impact
2. Peningkatan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Mataram

Peningkatan Aktivasi IKD menjadi salah satu prioritas utama pada Disdukcapil Kota Mataram dalam pengembangan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Peningkatan aktivasi IKD sendiri mulai meningkat sedikit demi sedikit sejalan dengan pelayanan aktivasi yang terus berjalan pada Disdukcapil Kota Mataram baik pelayanan yang di lakukan di kantor maupun secara *mobile*. Dukcapil Kota Mataram telah melakukan IKD Goes to OPD untuk mempermudah akses layanan publik dan sedang dalam tahap perencanaan untuk IKD *Goes to School* yang berfokus pada seluruh mahasiwa di perguruan tinggi dan siswa yang telah wajib E-KTP. Selain itu Disdukcapil Kota Mataram sedang dalam tahap pengembangan pelayanan aktivasi IKD secara online melalui *discord* yang akan membantu dalam peningkatan aktivasi IKD.

* 1. Hambatan Dalam Pencapaian Target Aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Mataram

Belum terlaksananya sosialisasi secara menyeluruh.

Sosialisasi IKD baru berjalan secara maksimal pada lingkup ASN yang bertempat di OPD Kota dan Provinsi yang terletak di Kota Mataram. Rencana sosialisasi pada siswa menengah atas dan mahasiswa serta masyarakat umum belum dapat terlaksana dikarenakan Disdukcapil Kota Mataram masih berfokus pada target maksimal perekaman wajib E-KTP bagi penduduk berusia 17 tahun ke atas dalam rangka persiapan pelaksanaan pemilu 2024.

Belum terkonektivitasnya IKD dengan lembaga – lembaga pelayanan publik.

Implementasi dari penggunaan IKD ini sangatlah penting untuk menunjang peningkatan capaian aktivasi IKD di masyarakat, karena di masyarakat pun ada beberapa warga yang sudah melakukan aktivasi IKD namun karena merasa belum terkoneksi dengan lembaga – lembaga pelayanan publik, atau dalam hal ini belum merasa digunakan, maka masyarakat memilih mengeluarkan atau menhapus pemasangan aplikasi IKD tersebut. Dari hal kecil seperti itu sudah menjadi kendala di masyarakat.

Belum tercapainya sistem digitalisasi yang diharapkan

Masyarakat Kota Mataram memiliki *statement* bahwa apabila sudah berbasis digital maka proses aktivasinya seharusnya dapat dilakukan secara online atau virtual sehingga pemanfaatan IKD dalam hal mempermudah masyarakat terlaksana dengan baik. Namun perkembangan sementara proses aktivasi IKD masih dilakukan dengan tatap muka dimana masyarakat tetap diminta untuk datang ke kantor Disdukcapil dan proses tatap muka pada jemput bola.

Kurangnya tingkat kesadaran dan kemampuan Informasi dan Teknologi (IT) masyarakat

Kemampuan IT masyarakat merupakan salah satu hambatan dalam pelaksanaan aktivasi dikarenakan untuk IKD ini sendiri sudah berbasis digital yang artinya seluruh proses aktivasi akan melibatkan teknologi. Masyarakat Kota Mataram sendiri walaupun disebut daerah perkotaan, namun masih banyak masyarakat yang kurang memahami penggunaan *smartphone* khususnya bagi masyarakat lanjut usia. Kemampuan IT masyarakat dapat mempengaruhi respon masyarakat dimana saat masyarakat tidak melek akan teknologi, masyarakat tidak akan memahami manfaat sebenarnya dari teknologi tersebut sehingga masyarakat akan merasa kurang berminat pada aktivasi IKD. Selain itu masyarakat akan merasa kesulitan pada saat proses aktivasi dikarenakan kurang memahami teknologi. Untuk itu peran operator yang berkompeten sebagai pengarah jalannya proses aktivasi sangat diperlukan dalam hal ini.

* 1. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Capaian Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital di Kota Mataram.

1. Menyusun rencana pelayanan *mobile* atau jemput bola seluruh sekolah menengah atas dan perguruan tinggi di Kota Mataram.

Pelayanan *mobile* ke sekolah menengah atas dan perguruan tinggi sebenarnya meruapakan satu rangkaian dari kegiatan jemput bola sebelumnya yang bergerak ke OPD kota dan provinsi yang terletak di Kota Mataram, namun dikarenakan adanya capaian target wajib KTP-EL dalam rangka mempersiapkan pemilu membuat rencana ini menjadi terhambat.

1. Memberikan informasi kepada masyarakat yang datang ke kantor untuk mengurus dokumen kependudukan.

Pemberian informasi mengenai IKD kepada masyarakat yang mengunjungi kantor Disdukcapil merupakan salah satu upaya yang sedang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kota Mataram agar masyarakat tersebut dapat langsung di arahkan untuk melakukan aktivasi dan harapannya masyarakat yang telah mendapatkan informasi serta melakukan aktivasi dapat menyebarkan paling tidak di lingkungan sosial atau lingkungan rumahnya.

1. Membuka pelayanan *online* melalui *discord*

Upaya ini dilakukan oleh Disdukcapil Kota Mataram untuk menjawab statement masyarakat terkait pelayanan yang berbasis digital seharusnya proses aktivasinya pun secara digital atau virtual tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil.

1. Kerja sama dengan lembaga pelayanan publik.

Kerja sama IKD dengan lembaga – lembaga pelayanan publik sangat diperlukan dalam upaya meningkatkan capaian aktivasi IKD. hal ini bertujuan agar masyarakat merasa perlu dan butuh untuk melakukan aktivasi karena masyarakat mengetahui bahwa IKD dipergunakan dan memudahkan dalam berbagai pelayanan publik yang terlihat dari adanya penggunaan IKD. Selain itu IKD sendiri berfungsi untuk memudahkan pemerintah dan masyarakat terkait data kependudukan sehingga penggunaan IKD pada sektor publik tentunya merupakan implementasi dari manfaat dan fungsi dari IKD.

* 1. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penulis menemukan temuan penting yakni masyarakat yang berada pada usia lanjut kesulitan dalam menggunakan dan memahami teknologi, dan informasi sama halnya dengan temuan Firmasnsyah dan Anisykurlillah, 2023 bahwa terdapat hambatan seperti warga lansia yang tidak paham mengenai teknologi dan informasi. Selain itu pada temuan oleh Yulanda & Frinaldi, 2023 juga disebutkan bahwa penerapan program identitas kependudukan digital juga dihadapkan pada tantangan masih terdapat masyarakat yang belum terlalu memahami teknologi informasi, terutama di kalangan lansia atau masyarakat dengan tingkat literasi digital yang rendah. Oktaviani dkk, 2024 juga menemukan hal yang sama dimana salah satu hambatan yaitu kurang bisa dipahami dan dimengerti masyarakat lansia, dimana dengan inovasi pelayanan KTP digital berbasis teknologi yang digunakan menjadikan munculnya kesulitan untuk dipahami, dimengerti serta dioperasionalkan oleh masyarakat lansia dikarenakan adanya ketertinggalan zaman yang cukup jauh.

Temuan selanjutnya adalah Identitas Kepedudukan Digital masih belum terkoneksi dengan lembaga – lembaga pelayanan publik dimana hal tersebut sama dengan temuan Putra. dkk, 2014 dimana aplikasi IKD belum terintegrasi oleh instansi lain seperti Bank dan Imigrasi. Berbeda dengan temuan Christy & Isbandono, 2024 yang sudah mulai terkoneksi dimana disebutkan bahwa dengan menggunakan KTP Digital tidak perlu lagi membuat KTP lokal misalnya untuk pembukaan rekening Bank di Bank Jatim dan BNI pemberian program Rumah Tidak Layak Huni (Rutilahu), kursi roda, Jamban hingga penanganan stunting untuk terkait dengan perizinan di Dispendukcapil bagian PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) akan langsung connect dengan sistem IKD (Identitas Kependudukan Digital, Pembelian tiket Kereta Api di Stasiun Gubeng, Wonokromo, dan Pasarturi, dan juga Surat Vaksin telah terintegrasi dengan KTP Digital sehingga masyarakat tidak perlu mengintsall aplikasi Peduli Lindungi.

Temuan selanjutnya yakni masih kurangnya sosialisasi terkait informasi mengenai aktivasi IKD serta manfaat dan funsi IKD di masyarakat, sama halnya dengan temuan Romawati dkk., 2024 yang menyebutkan masih kurangnya informasi pada warga terkait aplikasi IKD menjadi tantangan dalam upaya peningkatan cakupan aplikasi IKD tersebut. Dan temuan Putra. dkk, 2014 yang menyebutkan bahwa salah satu faktor penghambat adalah kurangnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tentang tata cara dan manfaat aplikasi IKD. Selanjutnya IKD ini sendiri berfungsi untuk mempermudah proses pendaftaran maupun perubahan pada data adminduk masyarakat hal serupa juga ditemui oleh Rohmah, 2023 yang menyebutkan efisiensi administratif terwujud karena proses pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan mudah. Identitas Kependudukan Digital (IKD) memungkinkan pengurangan biaya administratif, seperti biaya transportasi dan fotokopi dokumen. Disamping itu, sering terjadinya *server down* atau masalah terkait jaringan juga menjadi kendala dalam proses aktivasi IKD hal ini juga ditemui oleh Salsa Bella & Widodo, 2023 yang menyebutkan bahwa trouble atau masalah jaringan sering ditemukan saat masyarakat akan membuka atau menggunakan fitur-fitur yang ada pada aplikasi IKD.

1. **KESIMPULAN**

Kesimpulan dari penelitian ini secara umum capaian aktivasi IKD di kota Mataram masih belum optimal yang ditunjukkan dengan belum tercapainya target nasional. Kesadaran masyarakat di Kota Mataram masih rendah yang dipengaruhi oleh kurangnya upaya sosialisasi yang memadai, namun dalam kompetensi sumber daya manusia atau aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram sudah baik yang ditunjukkan dengan adanya inovasi pelayanan online untuk menunjang peningkatan aktivasi.

**Keterbatasan Penelitan** : Penelitian memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian. Penelitian juga hanya dilakukan pada satu Lokus sebagai studi kasus yang dipilih berdasarkan teori optimalisasi oleh Mardiasmo

**Arah Masa Depan** : Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian oleh karena itu penulis menyarankan Dinas Kependudukan dan Pencatatn Sipil Kota Mataram untuk bekerja sama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika untuk strategi penyebarluasan terkait dengan sosialisasi IKD di masyarakat dengan memanfaatkan sosial media; meningkatkan edukasi masyarakat tentang pemahaman terkait fungsi dan manfaat IKD pada penggunaan data kependudukan di masyarakat diikuti dengan peraturan atau regulasi terkait pemberlakuan IKD ; serta diharapkan dapat segera melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait aktivasi secara online melalui *discord* sehingga masyarakat dapat mengetahui bahwa aktivasi IKD tidak harus datang ke kantor Disdukcapil.

1. **UCAPAN TERIMA KASIH**

Bapak Prof. Dr. Hadi Prabowo, M.M selaku Rektor Institut Pemerintahan Dalam Negeri. Bapak Dr. Drs. Udaya Madjid, M.Pd selaku Dekan Fakultas Perlindungan Masyarakat. Ibu Dr. Imelda Hutasoit, M.Kes.,M.A selaku Ketua Prodi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Ibu Dra. Anya Risnawati SP., M.Si selaku Dosen Pembimbing terbaik yang telah bersedia meluangkan banyak waktu, tenaga, pikiran, dan selalu memotivasi, serta mengarahkan penulis dari awal sampai dengan skripsi ini selesai. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Pengajar, Pelatih dan Pengasuh serta seluruh Civitas Akademika Institut Pemerintahan Dalam Negeri yang telah membekali peneliti dengan berbagai pengetahuan yang tak ternilai harganya. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta seluruh Pegawai dan Staff yang berada di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram yang telah membantu peneliti menyelesaikan skripsi. Keluarga saya terkhususnya kedua orang tua saya, kembaran saya serta kelima saudara saya yang selalu mendukung dan menemani saya. Segenap keluarga besar kontingen Nusa Tenggara Barat. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu, semoga Tuhan memberikan balasan yang lebih baik.

1. **DAFTAR PUSTAKA**

Agustino, H. (2019). Pemberdayaan Masyarakat Berbasis Gerakan Literasi di Taman Baca Masyarakat Pondok Sinau Lentera Anak Nusantara. *Jurnal Sosial Politik*, *5*(1), 142.  <https://doi.org/10.22219/sospol.v5i1.7890>

Bisman, Hamdi, M., Jaenuri, A., & Kusworo. (2019). Pengaruh Partisipasi Masyarakat Dan Kinerja Pengelola Terhadap Kualitas Pelayanan Penyediaan Sarana Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat Di Kabupaten Rokan Hulu. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan Dan Politik*, *2*(3), 12. <https://doi.org/10.54783/japp.v2i3.7>

Christy, R. A., & Isbandono, P. (2024). *Efektivitas Pelayanan Pembuatan KTP Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya The Effectiveness Of Digital Id Card Making Services At The Surabaya City Population And Civil Registration Office*. *2*, 43–52. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant/article/download/30540/11094/102003>.

Creswell, & Creswell. (2023). *Qualitative Inquiry and Reaserch Design*. SAGE Publik.

Firmansyah, M. A., & Anisykurlillah, R. (2023). Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *9*(19), 510–517. https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/download/6755/4233/

Fakhrulloh, & Wismulyani (2019). *Tertib Administrasi Kependudukan.* Klaten : Cempaka Putih

Giroth, L. G. J., Dotulong, F., Senduk, R., Pusung, P. H., Tumiwa, O. Y., & Taroreh, Y. K. (2023). Literasi Digital Dalam Kehidupan Masyarakat di Sulawesi Utara. *Jurnal Pengabdian Literasi Digital Indonesia*, *2*(2), 107–108. https://doi.org/10.57119/abdimas.v2i2.47

Hutasoit, Imelda. (2017). *Pengantar Ilmu Kependudukan.* Bandung : Alfabeta, cv

Ikhsan, Ali. 'Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data Pribadi'. *Journal of Public Policy and Administration.* Volume 4, Nomor 2, 2023. <https://journal.ipm2kpe.or.id/index.php/JOPPAS/article/download/6199/3712/>

Moch. Andre, Rosyidatuzzahro. 'Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya', *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* Volume 9,Nomor 19, 2023. https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/download/6755/4233/

Mardiasmo. (2018). *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah Edisi Terbaru.* Yogyakarta : Andi.

Melia, Tita dkk. (2023). *Literasi Media Digital*. Bandung : WIDINA MEDIA UTAMA.

Oktaviani, L., Septian, E., & Bojonegoro, U. (2024). *Inovasi Pelayanan Ktp Digital Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten*. *11*, 512–525. <https://stia-binataruna.e-journal.id/PUBLIK/article/view/1103>

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 95 Tahun 2019 tentang *Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.* ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1478)

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang *Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.* ( Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 397)

Peraturan Walikota Nomor 41 Tahun 2016 tentang *Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram*. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1993 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3531.

Putra, F., Suherman, A., & Firdayani, F. (2014). Inovasi Pelayanan E-Ktp Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, *5*(2), 328–338. https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/ministrate/article/view/29055

Putri Anya, A. Z. (2018). Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Kepemilikan Akta Perkawinan Masyarakat Suku Akit Di Kabupaten Kepulauan Meranti Provinsi Riau. *Jurnal Dukcapil*, *6*(1), 92. https://ejournal.ipdn.ac.id/JKCS/article/view/373/211

Rohmah, D. F. (2023). Transformasi Layanan Administrasi Kependudukan: Manfaat Dan Tantangan Bagi Masyarakat Kabupaten Lamongan. *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Ilmu Sosial (SNIIS)*, *2*, 1336–1346. <https://proceeding.unesa.ac.id/index.php/sniis/article/download/910/381>

Romawati, A., Hendrati, I. M., & Wardaya, W. (2024). Peningkatan Cakupan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Wonorejo. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, *4*(1), 49–56. https://doi.org/10.31004/jh.v4i1.515

Restu Widyo. 'Implementasi Identitas kependudukan Digital di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie.* 2023. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/download/3148/1623/

Salsa Bella, V., & Widodo, D. (2023). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, *6*(1), 14–31. https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.833

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta M.

Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 *tentang Perubahan Atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475).

Yulanda, A., & Frinaldi, A. (2023). Titian: Jurnal Ilmu Humaniora. *Jurnal Ilmu Humaniora*, *07*(02). https://online-journal.unja.ac.id/index.php/titian