

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP TRANSISI KTP-EL KE
IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KOTA MATARAM
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

Ahmad Syahbano

NPP. 32.0613

Kota Mataram, Provinsi Nusa Tenggara Barat

Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Email: Syahbano40@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Gatningsih, MT

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): Although the Digital Population Identity (IKD) program has been launched as an effort to digitize civil administration, not all members of the public understand and accept the transition from the electronic ID card (KTP-el). There is a gap between government policy and the readiness and acceptance of the community, particularly related to technological access, data security, and understanding of the benefits of IKD. The low activation rate of IKD in Mataram City, which stands at 4.94%, is influenced by factors such as socialization, communication, and services provided by the Mataram City government, as well as the public's technological literacy. **Purpose:** To identify and analyze public perceptions in Mataram City regarding the transition from KTP-el to Digital Population Identity, including the factors influencing public acceptance of this policy. **Method:** This research uses a descriptive qualitative approach with data analysis based on the Miles and Huberman model. Data were collected through interviews, observations, documentation, and questionnaires. Triangulation was applied to ensure data validity by comparing information from various sources. **Result:** The study shows that some community members acknowledge the convenience and benefits of IKD, such as online service access without physical documents. However, significant challenges remain, including limited technological understanding, inadequate infrastructure in remote areas, and minimal technical support when encountering problems. Many citizens also feel unprepared and confused during the IKD activation process. The study concludes that public acceptance of IKD is not yet optimal. Enhancing socialization efforts, strengthening digital infrastructure, and developing a more user-friendly service system are necessary to ensure a more effective and inclusive implementation of IKD. **Conclusion:** The public perception of the IKD transition in Mataram City is generally positive but not yet fully ready. The success of IKD implementation depends heavily on improving digital literacy, expanding technological infrastructure, and intensifying comprehensive and targeted outreach.

Keywords: Public Perception, KTP-el, Digital Population Identity, Mataram City, Information Technology.

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian): Meskipun program Identitas Kependudukan Digital (IKD) telah diluncurkan sebagai upaya digitalisasi administrasi kependudukan, belum semua masyarakat memahami dan menerima transisi ini dari KTP elektronik (KTP-el). Terdapat kesenjangan antara kebijakan pemerintah dan kesiapan serta penerimaan masyarakat, terutama terkait dengan akses teknologi, keamanan data, dan pemahaman akan manfaat IKD. Tingkat aktivasi IKD yang ditunjukkan dengan rendahnya persentase aktivasi IKD di Kota Mataram yakni 4,94% dipengaruhi oleh faktor sosialisasi, komunikasi dan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah Kota Mataram serta pemahaman teknologi di kalangan masyarakat. **Tujuan:** Mengetahui dan menganalisis persepsi masyarakat Kota Mataram terhadap transisi dari KTP-el ke Identitas Kependudukan Digital serta faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap kebijakan ini. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik analisis data model Miles dan Huberman. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan Kuesioner. Triangulasi dilakukan untuk menjamin validitas data dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat mengakui kemudahan dan manfaat IKD, seperti akses layanan online tanpa dokumen fisik. Namun, masih terdapat tantangan signifikan berupa kurangnya pemahaman teknologi, keterbatasan infrastruktur di daerah terpencil, serta minimnya bantuan teknis saat menghadapi kendala. Sebagian besar masyarakat juga merasa belum siap dan bingung dalam proses aktivasi IKD. Dari penelitian ini disimpulkan bahwa penerimaan masyarakat terhadap IKD belum optimal. Diperlukan peningkatan sosialisasi, penguatan infrastruktur digital, dan pengembangan sistem layanan yang lebih ramah pengguna agar implementasi IKD dapat berjalan lebih efektif dan inklusif. **Kesimpulan:** Persepsi masyarakat Kota Mataram terhadap transisi ke IKD cenderung positif namun belum sepenuhnya siap. Keberhasilan implementasi IKD sangat bergantung pada peningkatan literasi digital, perluasan infrastruktur teknologi, serta intensifikasi sosialisasi yang menyeluruh dan tepat sasaran. **Kata Kunci:** Persepsi Masyarakat, KTP-el, Identitas Kependudukan Digital, Kota Mataram, Teknologi Informasi

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kependudukan merupakan sebuah studi yang mempelajari tentang berbagai variabel demografi dan memperlihatkan hubungan (asosiasi) di antara perubahan penduduk dengan variabel lainnya seperti variabel sosial, ekonomi, politik, biologi, genetika, geografi, lingkungan dan sebagainya, Ananta dalam Hutasoit ((Hutasoit, 2017) Dalam hal ini kependudukan adalah sesuatu yang berkaitan dengan jumlah, pertumbuhan, persebaran, mobilitas, kualitas, kondisi, penyebaran, kesejahteraan penduduk dan hal yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, budaya, agama serta lingkungan.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah suatu identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi pemerintahan yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. KTP merupakan persyaratan utama dalam banyak hal sesuai dengan Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dimana memuat tentang manfaat dan fungsi KTP yaitu sebagai perencanaan pembangunan, akses administrasi dan pengolahan data penduduk. KTP juga digunakan sebagai identitas diri yang

penting bagi pemerintah untuk pengurusan administrasi kependudukan dan pengolahan data penduduk.(Rifa'i, 2019)

Peralihan KTP-EL ke digital merupakan bagian dari program pemerintah untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik. KTP digital memungkinkan akses online terhadap data kependudukan, mempercepat proses verifikasi identitas, dan mengurangi risiko kehilangan atau kerusakan fisik dokumen.

Pada pertengahan tahun 2022 pemerintah melalui Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil memperkenalkan sebuah inovasi baru terkait dokumen kependudukan yakni Identitas Kependudukan Digital atau IKD. Identitas Kependudukan Digital (IKD) atau Digital ID adalah KTP-el berbentuk digital yang berisi informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan Dokumen Kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai seperti smartphone yang menampilkan Data Pribadi sebagai identitas yang bersangkutan. Selain KTP-el, dalam IKD juga terdapat biodata penduduk, kartu keluarga, surat keterangan kependudukan, dan dokumen lainnya (seperti BPJS, NPWP, NIP, dll).

Pada mulanya IKD terlebih dahulu diujicobakan kepada aparatur di lingkungan Dinas Dukcapil Kabupaten/Kota untuk mengetahui apa saja kekurangan dan kelebihan dari Digital ID ini. Tahap berikutnya, IKD mulai diterapkan kepada seluruh aparatur ASN di Indonesia, berlanjut kepada mahasiswa, pelajar, dan kemudian IKD mulai diterapkan untuk masyarakat luas sejak awal tahun 2023. Pada tahun 2024 ini, Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri telah menargetkan penerbitan IKD minimal sebanyak 30% dari total perekaman KTP-el di Dinas Dukcapil Kabupaten/Kota.

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 2024 di Kota Mataram diharapkan mencapai 30% 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.

Berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan bahwa sebanyak 325.923 orang di Kota Mataram telah terdaftar wajib KTP-el yang mana dari data tersebut setidaknya harus ada 81.479 penduduk Kota Mataram yang membuat Identitas Kependudukan Digital untuk mencapai target 30% secara nasional. Namun hal tersebut sangat berbanding terbalik dengan capaian aktivasi IKD saat ini, sebagaimana tertera pada tabel di atas bahwa total pembuatan IKD sejauh ini baru mencapai 4.025 orang yang sudah mengunduh aplikasi IKD namun masih terdapat 151 orang diantaranya yang masih berstatus belum aktif, hal ini menunjukkan bahwa baru 3874 orang yang terdata telah memiliki Identitas Kependudukan Digital. Dari jumlah tersebut dapat dilihat bahwa jumlah aktivasi IKD tertinggi terdapat di kecamatan Selaparang dengan presentase 7,41% yang mana dari total 54.326 orang yang telah terdaftar wajib KTP – elektronik 1007 orang diantaranya telah memiliki IKD dengan keterangan 972 orang telah teraktivasi dan 35 orang berstatus belum aktif. Sedangkan kecamatan Sandubaya memiliki jumlah aktivasi IKD terendah dengan presentase 3,09% yang mana dari total 50.584 orang yang telah terdaftar wajib KTP – elektronik baru 391 orang yang telah memiliki IKD dengan keterangan 376 orang telah teraktivasi dan 15 orang berstatus belum aktif.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram pada saat ini sedang berupaya memaksimalkan sosialisasi mengenai kemudahan – kemudahan masyarakat yang akan didapat apabila menggunakan Identitas Kependudukan Digital sehingga seluruh masyarakat dapat membuka pikirannya dan tergerak untuk segera mengaktifkan 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. Di Kota besar lainnya seperti Surabaya, tingkat Aktivasi IKD masih jauh dari target yang ditetapkan secara nasional, sebagaimana tertulis dalam Jurnal Ilmiah oleh Sasongko, 2023 yang mengatakan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui IKD dan cara pengaktifannya sehingga tingkat aktivasi masih sangat rendah.

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai persepsi masyarakat kota mataram dengan judul “Persepsi Masyarakat Dalam Transisi KTP-EL Ke Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat” dengan identifikasi masalah meliputi belum optimalnya penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital, terdapat hambatan dalam pencapaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital dan belum tersebarnya pengetahuan dan pemahaman terkait Identitas Kependudukan Digital di masyarakat.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penulis berfokus pada penegakan peraturan tentang Kawasan Tanpa Rokok di Kota Mataram yang dilaksanakan oleh Satuan Polisi Pamong Praja. Budaya merokok di Kota Mataram membawa dampak buruk bagi ketentraman, ketertiban umum dan kesehatan masyarakat. Dikarenakan kurangnya kesadaran masyarakat untuk tidak merokok di tempat-tempat yang tidak diperbolehkan dalam hal ini telah diatur dalam Peraturan Walikota Mataram Nomor 4 tahun 2013 tentang Kawasan Tanpa Rokok.

Satuan Polisi Pamong Praja memiliki tiga tugas pokok yakni menegakkan Perda dan Perkada, menyelenggarakan ketentraman dan ketertiban umum, serta menyelenggarakan perlindungan masyarakat. Satpol PP Kota Mataram selaku penegak peraturan daerah dan peraturan kepala daerah dalam hal ini seharusnya dapat melaksanakan penegakan dengan baik sesuai peraturan yang ada. Namun, pada kenyataannya dilapangan, penegakan belum berjalan sesuai ketentuan dan harapan.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks aktivasi identitas kependudukan digital, hambatan, dan upaya yang dilakukan daerah lain Penelitian oleh **Lisna Rahmawati, Agus Sya'bani Arlan, Nida Urahmah** berjudul *Implementasi Identitas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara (Rahmawati et al., 2024)* memilih untuk menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, penelitian ini berfokus pada analisis kendala dan faktor-faktor yang memengaruhi implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Beberapa aspek utama yang disoroti meliputi rendahnya partisipasi masyarakat, tantangan dalam akses internet, serta kendala dalam komunikasi, sumber daya manusia, sikap pelaksana, dan birokrasi yang dapat menghambat keberhasilan program. Dengan demikian, penelitian ini juga mengeksplorasi

pentingnya peningkatan sosialisasi, perbaikan infrastruktur teknologi, dan komitmen kebijakan sebagai upaya untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan program IKD

Penelitian oleh **Dwi Vira Safitri, Ananta Prathama** berjudul *Partisipasi Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Untuk Mendorong Tertib Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Gunung Anyar Tambak* (Safitri et al., 2023) dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, Berfokus pada implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai bagian dari e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya, khususnya di Kelurahan Gunung Anyar Tambak. Tujuan utamanya adalah untuk menganalisis persepsi dan partisipasi masyarakat terhadap penggunaan IKD, serta efektivitas sosialisasi dan dukungan yang diberikan oleh petugas dalam membantu warga memahami dan mengakses layanan digital ini.

Penelitian oleh **Agus Widiyarta, Isni Humaidah** berjudul *Implementasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Mendorong Digitalisasi Di Kelurahan Jepara Kota Surabaya* (Widiyarta & Humaidah, 2023) dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, penelitian ini Berfokus pada aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Jepara, Kota Surabaya telah dilaksanakan sesuai prosedur melalui sosialisasi dan aktivasi langsung, didukung oleh komunikasi, sumber daya operator, disposisi, dan struktur birokrasi, namun masih diperlukan sosialisasi berkelanjutan untuk meningkatkan partisipasi warga dalam proses digitalisasi administrasi kependudukan. bertujuan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan kebijakan penataan lembaga kemasyarakatan RT dan RW.

Penelitian oleh **Astrid Chandra Dewi** berjudul *Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Dan Informasi Kependudukan Via Website Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang* (Dewi, 2023) menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini berfokus pada evaluasi kualitas layanan publik melalui website Disdukcapil, dengan menilai efektivitasnya dalam menyediakan informasi kependudukan, efisiensi pelayanan, dan fasilitas pengaduan bagi masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi kekurangan website, seperti aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, keterbatasan sosialisasi, dan ketersediaan dalam bahasa Inggris, untuk mengukur sejauh mana website tersebut memenuhi kebutuhan pelayanan publik di era digital.

Penelitian oleh **Muhamad Ilwan, Minollah, Kaharudin** berjudul *Kebijakan Pemerintah Daerah Kota Mataram Dalam Penerapan Peraturan Daerah Terkait Larangan Merokok di Tempat Umum* (Ilwan et al., 2020) penelitian hukum empiris dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bentuk kebijakan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Kota Mataram dalam rangka penerapan Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 4 Tahun 2013 tentang Kawasan Tanpa Rokok. Output hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan yang ditempuh oleh Pemerintah Daerah Kota Mataram dalam upaya menerapkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2013 tentang Kawasan Tanpa Rokok, melalui pemanfaatan sistem pemantauan program rutin oleh puskesmas di wilayah kerjanya. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan penulis teliti adalah teori yang digunakan, pada penelitian ini menggunakan teori Penegakan Hukum menurut (Soerjono Soekanto, 1982), serta menggunakan metode penelitian hukum empiris dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Pada penelitian yang penulis lakukan menggunakan teori Peranan oleh Soerjono Soekanto (2012), serta metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan studi kasus.

Penelitian oleh **Vivtania Salsa Bella, Djoko Widodo** berjudul *Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di*

Kecamatan Tambaksari (Salsa Bella & Widodo, 2023) penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini Berfokus pada upaya meningkatkan efektivitas implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Tambaksari melalui peningkatan sosialisasi kepada masyarakat dan penguatan jaringan sistem untuk mengurangi kendala teknis, dengan tujuan mendukung layanan publik dan inovasi administrasi kependudukan secara optimal..

Penelitian oleh **Sintia Ruria Setiawan** berjudul *Persepsi Masyarakat Pada Aplikasi SIPENDUK Online Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang* (Setiawan, 2022) pada penelitian ini digunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini berfokus pada evaluasi penerimaan masyarakat terhadap Aplikasi Sipenduk Online di Kabupaten Semarang menggunakan kerangka Technology Acceptance Model (TAM). Penelitian ini menilai seberapa jauh aplikasi tersebut memenuhi aspek Perceived Usefulness (kebermanfaatan) dan Perceived Ease of Use (kemudahan penggunaan) serta mengidentifikasi hambatan implementasi, seperti kurangnya sosialisasi, keterbatasan sinyal di beberapa area, kestabilan jaringan internet, dan keterbatasan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi. Selain itu, penelitian ini juga mengeksplorasi langkah-langkah yang diambil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengatasi kendala tersebut untuk meningkatkan efektivitas aplikasi sebagai layanan administrasi kependudukan digital.

Penelitian oleh **Candra Dewi Widanti** berjudul *Optimalisasi Pencapaian Target Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat* (Widanti, 2023) penelitian ini menggunakan metode Kualitatif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini berfokus pada analisis persepsi masyarakat Kota Mataram terhadap penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) serta faktor-faktor yang memengaruhi rendahnya tingkat aktivasi IKD di wilayah tersebut. Dengan meninjau tiga dimensi utama—output, outcome, dan impact—penelitian ini mengidentifikasi bahwa capaian optimal terlihat pada kesiapan aparatur Disdukcapil Kota Mataram yang telah mengikuti pelatihan komprehensif dan kesiapan dalam pengembangan pelayanan online. Namun, rendahnya kesadaran masyarakat dan kurangnya sosialisasi menjadi tantangan utama, disertai dengan keterbatasan infrastruktur dan konektivitas dengan lembaga pelayanan publik. Penelitian ini juga menyoroti upaya strategis yang dilakukan Disdukcapil untuk meningkatkan aktivasi IKD, termasuk rencana pelayanan jemput bola, peningkatan layanan online, dan kerjasama dengan pemerintah daerah

Penelitian oleh **Annnisa Rahmadanita** berjudul *The Effectiveness Of Digital Population Identity Implementation In Bandung City* (Rahmadanita, 2024). Penelitian tersebut berfokus pada efektivitas implementasi program Identitas Kependudukan Digital di Kota Bandung. Peneliti menyoroti bagaimana komitmen pemerintah daerah, melalui pembagian tugas yang jelas dan sosialisasi masif baik secara daring maupun luring, berhasil menjangkau target seperti ASN, pelajar, dan mahasiswa. Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, target nasional belum tercapai, yang diduga disebabkan oleh ketidakjelasan indikator dari pemerintah pusat dan kurangnya sosialisasi berskala nasional. Namun demikian, penelitian ini menunjukkan dampak positif berupa meningkatnya literasi teknologi masyarakat serta kemudahan dalam mengakses layanan publik tanpa harus membawa dokumen fisik.

Penelitian oleh **Yuyun Wahyuni, Aditya Purnama Alam dan Yanto Heryanto** berjudul *Digital Transformation: Optimizing Digital Population Identity Activation Services (IKD) in Kuningan Regency* (Wahyuni et al., 2024) Penelitian ini menyoroti upaya optimalisasi layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Kuningan sebagai inovasi baru

dalam pelayanan administrasi kependudukan. Hasilnya menunjukkan bahwa meskipun implementasinya sudah cukup baik, pemerataan kepemilikan IKD belum maksimal. IKD dinilai efektif dalam mengatasi berbagai permasalahan dokumen fisik, seperti kehilangan, kerusakan, dan pemalsuan, melalui solusi digital berbentuk aplikasi dan e-dokumen. Penelitian ini menekankan pentingnya sinergi antara Disdukcapil, tokoh masyarakat, dan pemangku kepentingan lainnya untuk memperluas jangkauan layanan secara merata dan mendorong transformasi layanan publik yang efisien dan aman di era digital.

1.4. Persyaratan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang peneliti lakukan yaitu menitikberatkan pada persepsi masyarakat dalam mengaktivasi Identitas Kependudukan Digital terhadap transisi KTP-el ke Identitas kependudukan digital Rokok, yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat dengan menggunakan teori *Technology Acceptance Model* oleh Fred Davis (Rizky Wicaksono, 2022) berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Vira Safitri, Agus Widiyarta, Astrid Chandra Dewi dkk.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk Menggambarkan persepsi masyarakat Kota Mataram terhadap transisi dari KTP-EL ke identitas kependudukan digital, termasuk penerimaan, pemahaman, dan sikap masyarakat terhadap perubahan ini. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat, seperti dalam proses transisi KTP-EL ke identitas kependudukan digital. Dan Mengidentifikasi hambatan dan tantangan yang dihadapi masyarakat Kota Mataram yang memengaruhi proses transisi KTP-EL ke Identitas Kependudukan Digital

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam persepsi masyarakat Kota Mataram terhadap transisi dari KTP elektronik (KTP-el) ke Identitas Kependudukan Digital (IKD). Pendekatan ini dipilih agar peneliti dapat memperoleh data yang bersifat holistik, mendalam, dan kontekstual sesuai dengan kondisi sosial masyarakat di lapangan.

Metode analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu Reduksi data – penyederhanaan dan pemilihan data penting dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, Penyajian data – penyusunan data dalam bentuk naratif dan tabel agar lebih mudah dipahami, Penarikan kesimpulan dan verifikasi – interpretasi makna data untuk menemukan pola, hubungan, serta menjawab rumusan masalah (Prof. Dr. Sugiyono, 2024).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui Wawancara kepada informan kunci seperti aparatur Dinas Dukcapil dan masyarakat pengguna maupun non-pengguna IKD. Observasi langsung di lokasi pelayanan administrasi kependudukan. Dokumentasi terhadap data sekunder seperti regulasi, laporan capaian aktivasi IKD, dan data kependudukan. Penyebaran kuesioner kepada masyarakat untuk mendukung triangulasi data. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling dan probability sampling (cluster sampling). Total informan terdiri dari pejabat teknis di Dinas Dukcapil serta masyarakat yang telah dan belum mengaktivasi IKD. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai sumber untuk meningkatkan validitas dan keandalan temuan penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Persepsi Masyarakat Terhadap Identitas Kependudukan Digital

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat Kota Mataram terhadap transisi dari KTP elektronik (KTP-el) ke Identitas Kependudukan Digital (IKD). Berdasarkan pendekatan kualitatif deskriptif dan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang digunakan dalam penelitian ini, diperoleh sejumlah temuan yang mencerminkan kondisi penerimaan masyarakat dan tantangan implementasi IKD. Secara umum, masyarakat Kota Mataram menunjukkan persepsi yang cukup positif terhadap keberadaan IKD, terutama dari kalangan muda dan masyarakat yang terbiasa menggunakan teknologi. Mereka menganggap bahwa IKD menawarkan kemudahan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara digital seperti kartu keluarga, biodata penduduk, dan surat keterangan lainnya tanpa perlu membawa dokumen fisik.

Namun, tingkat aktivasi IKD masih sangat rendah, yaitu hanya mencapai 4,94% dari total wajib KTP di Kota Mataram. Hal ini masih jauh dari target nasional yang ditetapkan sebesar 30%. Berdasarkan data yang dihimpun, Kecamatan Sandubaya menjadi wilayah dengan tingkat aktivasi terendah, sedangkan Kecamatan Selaparang mencatat tingkat aktivasi tertinggi meskipun juga belum mencapai angka ideal.

Penelitian ini juga menemukan beberapa faktor penghambat utama dalam proses aktivasi IKD, yaitu:

1. Kurangnya pemahaman teknologi di kalangan masyarakat
Banyak masyarakat, khususnya kelompok usia lanjut dan mereka yang kurang terbiasa dengan aplikasi digital, mengaku kesulitan memahami cara penggunaan aplikasi IKD dan prosedur aktivasi.
2. Keterbatasan infrastruktur digital
Tidak semua wilayah di Kota Mataram memiliki akses internet yang stabil. Kondisi ini menyulitkan aktivasi maupun penggunaan aplikasi IKD yang berbasis daring.
3. Minimnya bantuan teknis dan pendampingan
Warga sering kali tidak mendapatkan bantuan teknis saat mengalami kendala. Tidak semua petugas tersedia atau siap memberikan bimbingan secara langsung di lapangan.
4. Rendahnya intensitas sosialisasi dari pihak pemerintah daerah
Sosialisasi IKD masih terbatas dan belum menjangkau seluruh kalangan masyarakat. Banyak warga yang bahkan belum mengetahui adanya IKD atau menganggapnya belum penting karena belum menjadi kebutuhan wajib.
5. Belum adanya kebijakan wajib dari pemerintah daerah
Tidak adanya surat edaran resmi dari Pemerintah Kota Mataram yang mewajibkan aktivasi IKD menyebabkan masyarakat merasa tidak terdorong atau tidak memiliki urgensi untuk mengaktifkan identitas digital tersebut.

Dalam perspektif Technology Acceptance Model (TAM), persepsi kegunaan (perceived usefulness) dari IKD memang dirasakan oleh sebagian masyarakat, terutama dalam hal efisiensi waktu dan kemudahan akses layanan. Namun persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) belum sepenuhnya terpenuhi, terutama karena hambatan teknis dan keterbatasan literasi digital.

Dari keseluruhan temuan di lapangan, dapat disimpulkan bahwa penerimaan masyarakat terhadap IKD masih bersifat parsial dan belum merata. Program ini memiliki potensi yang besar untuk meningkatkan kualitas layanan publik, namun keberhasilannya sangat bergantung pada peningkatan literasi digital masyarakat, perluasan jaringan internet dan infrastruktur pendukung, serta kebijakan pemerintah daerah yang bersifat lebih masif, jelas, dan terstruktur.

3.1. Upaya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram Dalam Peningkatan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram telah menyadari rendahnya tingkat aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan melakukan beberapa upaya strategis untuk mendorong peningkatan capaian tersebut. Upaya-upaya tersebut meliputi:

1. Sosialisasi Langsung di Mall Pelayanan Publik (MPP):
Petugas Disdukcapil Kota Mataram aktif memberikan informasi dan edukasi tentang manfaat serta cara aktivasi IKD kepada masyarakat yang datang mengurus dokumen kependudukan di MPP. Hal ini menjadi bagian dari strategi pelayanan terintegrasi berbasis teknologi informasi.
2. Pelayanan Jemput Bola ke Sekolah dan Kampus:
Disdukcapil melakukan kunjungan ke sekolah-sekolah dan perguruan tinggi untuk memberikan layanan aktivasi IKD secara langsung kepada pelajar dan mahasiswa yang telah memiliki KTP-el. Target ini dipilih karena generasi muda dinilai lebih siap menerima teknologi digital.
3. Penerapan Inovasi Pelayanan Digital:
Inovasi dilakukan dengan mencoba membuka layanan berbasis *Discord* sebagai ruang konsultasi dan informasi daring. Selain itu, pelayanan juga diberikan melalui *Whatsapp Business* sebagai sarana untuk merespons pertanyaan serta membimbing masyarakat yang mengalami kendala teknis dalam aktivasi IKD
4. Kunjungan Langsung ke Kantor Pemerintahan dan Instansi Swasta:
Disdukcapil menyusun jadwal khusus untuk melakukan kunjungan ke instansi-instansi seperti kantor camat, sekolah, rumah sakit, dan perkantoran untuk mendekatkan pelayanan aktivasi IKD kepada ASN maupun pegawai non-pemerintah.
5. Pelatihan dan Peningkatan Kapasitas Aparatur:
Disdukcapil Kota Mataram juga telah memberikan pelatihan kepada operator dan tenaga teknis agar mampu memberikan pelayanan yang lebih cepat, responsif, dan komunikatif dalam menjawab keluhan atau kendala yang dihadapi masyarakat saat proses aktivasi.
6. Penggunaan Media Sosial dan Informasi Online:
Melalui akun resmi media sosial dan website, Disdukcapil menyampaikan informasi seputar prosedur, manfaat, dan urgensi penggunaan IKD. Namun, efektivitas kanal ini masih terbatas pada masyarakat yang memiliki literasi digital cukup baik.

3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa tingkat penerimaan masyarakat Kota Mataram terhadap Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih rendah. Meskipun sebagian masyarakat mengakui manfaat IKD dalam mempermudah akses terhadap layanan publik, namun tingkat aktivasi yang hanya mencapai 4,94% menunjukkan belum optimalnya implementasi di lapangan.

Temuan ini memperkuat hasil penelitian (Widanti, 2023) yang menyatakan bahwa capaian aktivasi IKD di Kota Mataram masih jauh dari target nasional karena terbatasnya sosialisasi dan rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat. Sama halnya dengan penelitian tersebut, penelitian ini juga menemukan bahwa kurangnya dukungan infrastruktur digital dan ketiadaan kebijakan wajib dari pemerintah daerah menjadi faktor penghambat utama.

Berbeda dengan temuan penelitian (Safitri et al., 2023) yang dilakukan di Kelurahan Gunung Anyar Tambak, Kota Surabaya, di mana penerimaan masyarakat terhadap IKD cenderung tinggi

karena didukung oleh sosialisasi terprogram dan kehadiran petugas khusus di lapangan, penelitian ini justru menunjukkan bahwa banyak warga Kota Mataram belum mengetahui prosedur aktivasi IKD secara rinci. Hal ini menunjukkan bahwa karakteristik kesiapan sosial dan dukungan kelembagaan antar daerah masih sangat bervariasi.

Selain itu, temuan ini juga menolak sebagian hasil penelitian (Rahmawati et al., 2024) yang menyatakan bahwa keterlibatan aktif fasilitator lapangan mampu menjadi kunci utama keberhasilan implementasi IKD. Di Kota Mataram, meskipun terdapat upaya pelayanan jemput bola, keberadaan fasilitator belum maksimal dan hanya terbatas pada momen tertentu seperti di Mall Pelayanan Publik (MPP) atau saat kegiatan ke sekolah-sekolah.

Lebih lanjut, temuan penelitian ini selaras dengan penelitian (Setiawan, 2022) mengenai Aplikasi SIPENDUK di Kabupaten Semarang, yang juga menyoroti lemahnya *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* sebagai faktor yang menghambat adopsi teknologi administrasi kependudukan digital. Masyarakat merasa kesulitan dalam memahami penggunaan aplikasi IKD, serta tidak mendapatkan bimbingan teknis saat mengalami kendala teknis dalam proses aktivasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa rendahnya tingkat aktivasi IKD di Kota Mataram disebabkan oleh kombinasi faktor teknis dan non-teknis, seperti kurangnya literasi digital, keterbatasan infrastruktur internet, minimnya sosialisasi, dan belum adanya tekanan kebijakan yang mendorong masyarakat untuk segera beralih ke identitas digital. Temuan ini mengindikasikan pentingnya sinergi antara kesiapan masyarakat dan komitmen pemerintah daerah dalam membangun ekosistem pelayanan kependudukan digital yang efektif dan inklusif.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai persepsi masyarakat Kota Mataram terhadap transisi dari KTP elektronik (KTP-el) ke Identitas Kependudukan Digital (IKD), dapat disimpulkan beberapa poin penting sebagai berikut:

1. Tingkat Kemudahan Penggunaan Sistem

Sebagian besar masyarakat merasa bahwa sistem identitas kependudukan digital membantu dalam menyelesaikan kebutuhan administrasi kependudukan (50,5%). Namun, jumlah yang menyatakan tidak terbantu juga cukup signifikan (48,5%), yang menunjukkan bahwa persepsi masyarakat masih terbelah.

2. Ketersediaan Bantuan Teknis

Mayoritas responden menyatakan kesulitan dalam menemukan bantuan saat mengalami masalah teknis (56,6%). Hal ini menunjukkan bahwa dukungan layanan pelanggan atau pendampingan pengguna belum optimal.

3. Aksesibilitas Teknologi

Sebagian besar responden (64,4%) telah memiliki perangkat seperti smartphone atau komputer untuk mengakses IKD. Namun, masih ada 34,4% yang tidak memiliki perangkat tersebut, menjadi hambatan nyata dalam penerapan sistem ini secara merata.

4. Perbandingan Efektivitas dengan KTP-el

Sedangkan 52,6% responden merasa bahwa IKD kurang efektif dibandingkan KTP-el, sedangkan 46,4% menganggapnya lebih efektif. Artinya, banyak warga yang belum yakin terhadap keunggulan IKD dibandingkan sistem sebelumnya.

5. Kemudahan Akses Layanan

Walaupun banyak responden mengungkapkan bahwa IKD dapat mempermudah akses ke layanan perbankan, kesehatan, dan pendidikan, banyak pula yang menyebutkan bahwa sistem ini

masih membingungkan, belum terintegrasi sepenuhnya, dan memerlukan koneksi internet yang stabil.

6. Penggantian Dokumen Fisik

Sekitar 57,6% responden menyatakan bahwa IKD mempermudah proses administrasi yang sebelumnya membutuhkan dokumen fisik, seperti pendaftaran penduduk atau pencatatan sipil. Ini menunjukkan potensi positif sistem jika diimplementasikan dengan benar.

7. Tantangan di Wilayah Terpencil

Mayoritas responden menilai bahwa penerapan IKD di daerah terpencil cukup sulit dan belum efektif, disebabkan oleh keterbatasan infrastruktur, akses internet, dan literasi teknologi. Kekhawatiran terhadap kesenjangan digital menjadi isu yang menonjol dalam temuan ini.

Untuk peningkatan capaian penerapan Digital-ID, antara lain perlu sosialisasi pentingnya dan manfaat langsung Digital-ID dengan demonstrasi misalnya dengan Digital ID dapat print langsung dokumen kependudukan di Anjungan Dukcapil Mandiri, penyamaan persepsi kepada seluruh Lembaga/organisasi yang menggunakan/memanfaatkan data/ dokumen kependudukan agar sudah memulai untuk memanfaatkan Digital-ID tidak harus menunjukkan dokumen secara fisik.(Gatiningsih, 2023)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dikatakan cukup terbukti pada tingkat cakupan dengan metode yang telah dilakukan. Peningkatan cakupan kepemilikan Identitas Kependudukan Digital tidak dibarengi dengan pemanfaatannya pada lembaga seperti layanan perbankan, layanan keuangan, dan layanan publik lainnya, yang masih perlu ditingkatkan, dan tingkat sosialisasinya masih perlu ditingkatkan di tengah masyarakat. Beberapa keterbatasan perlu diperhatikan dalam penelitian selanjutnya(Rusnita et al., 2024)

Secara keseluruhan, meskipun terdapat potensi besar dalam penerapan IKD sebagai bentuk modernisasi layanan kependudukan, tantangan dalam akses, literasi teknologi, efektivitas sistem, serta kesiapan infrastruktur menjadi hambatan utama dalam proses transisi ini.

Keterbatasan Penelitian. penelitian ini hanya dilakukan di wilayah administratif Kota Mataram. Dengan demikian, hasilnya tidak dapat digeneralisasi secara menyeluruh untuk wilayah lain di Provinsi Nusa Tenggara Barat Pendekatan kualitatif yang digunakan memberikan pemahaman mendalam terhadap persepsi, namun belum mengukur hubungan antar variabel secara statistik. Dengan demikian, hasil penelitian lebih bersifat deskriptif dan interpretatif. Ketersediaan data sekunder seperti data real-time aktivasi IKD terkadang tidak ter-update, dan proses wawancara terbatas pada waktu yang tersedia selama pelaksanaan tugas penelitian lapangan.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penelitian selanjutnya disarankan untuk dilakukan di wilayah yang berbeda atau membandingkan beberapa kabupaten/kota di Provinsi NTB agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai penerimaan IKD secara regional penggunaan metode kuantitatif atau gabungan (mixed methods) akan memperkuat hasil penelitian dengan membuktikan secara statistik hubungan antara persepsi masyarakat, tingkat literasi digital, dan variabel lain yang memengaruhi keberhasilan implementasi IKD..

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dan seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan menyukseskan pelaksanaan penelitian. Penulis juga mengucapkan permohonan maaf yang sebesar-besarnya apabila terdapat kesalahan selama hingga pasca penulis melakukan dan menyusun karya tulis ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, C. A. (2023). *Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Dan Informasi Kependudukan Via Website Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*.
- Gatiningsih. (2023). *Kebijakan Administrasi Kependudukan*.
- Hutasoit, I. (2017). *Pengantar Ilmu Kependudukan*.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2024). *METODE PENELITIAN KUALITATIF DAN KUANTITATIF dan R&D* (Sutopo, Ed.; Kesatu). ALFABETA.
- Rahmadanita, A. (2024). The Effectiveness Of Digital Population Identity Implementation In Bandung City. *Jurnal Registratie*, 6(2), 123–139. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v6i2.4992>
- Rahmawati, L., Sya'bani Arlan, A., & Urahmah, N. (2024). *Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara*.
- Rifa'i, A. (2019). *Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil*.
- Rizky Wicaksono, S. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. 1, 2. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>
- Rusnita, W. C., Aromatica, D., & Putera, R. E. (2024). Revitalizing Urban Governance: A Comprehensive Evaluation of E-Government in Padang City's Urban Villages through the Lens of the Five Pillars E-Government Framework. *Jurnal Public Policy*, 10(1), 17. <https://doi.org/10.35308/jpp.v10i1.7679>
- Safitri, D. V., Prathama, D. A., & Si, M. (2023). *Partisipasi Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Untuk Mendorong Tertib Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Gunung Anyar Tambak*. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/admpublik/iex>
- 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>
- Setiawan, R. S. (2022). *Persepsi Masyarakat Pada Aplikasi SIPENDUK Online Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang*.
- Wahyuni, Y., Alam, A. P., & Heryanto, Y. (2024). Digital Transformation: Optimizing Digital Population Identity Activation Services (IKD) in Kuningan Regency. *Indonesian Journal of Advanced Research*, 3(7), 975–986. <https://doi.org/10.55927/ijar.v3i7.10215>

Widanti, C. (2023). *Optimalisasi Pencapaian Target Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat*.

Widiyarta, A., & Humaidah, I. (2023). Implementasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Dalam Mendorong Digitalisasi Di Kelurahan Jepara Kota Surabaya Agus Widiyarta, Isni Humaidah. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 43–51.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.8310255>

