

OPTIMALISASI CAPAIAN TARGET AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA SUBULUSSALAM PROVINSI ACEH

Aditya Abrar Siregar
NPP. 32.0002

Asdaf Kota Subulussalam Provinsi Aceh
Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Email: Aditabrarsiregar@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dra. Anya Risnawati SP, M.Si

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): The activation rate of the Digital Population Identity (IKD) in Subulussalam City remains significantly low at only 0.7%, far below the national target of 30%, despite the electronic ID card (KTP-el) enrollment rate nearing the national average. This gap indicates implementation challenges in the digitalization of population administration services. **Purpose:** To analyze the optimization of achieving the activation target of the Digital Population Identity (IKD) by the Department of Population and Civil Registration of Subulussalam City. **Method:** This study applies a descriptive qualitative method with an inductive approach. Data were collected through interviews, observation, and documentation. The analysis is based on Mardiasmo's (2021) optimization theory, which consists of three dimensions: output, outcome, and impact. **Results/Findings:** The study found that the low IKD activation rate is caused by server disruptions, blank form shortages, lack of public outreach, and limited access to compatible digital devices. In response, the Subulussalam City Population and Civil Registration Office implemented strategies such as mobile services, human resource capacity building, and provision of supporting infrastructure. **Conclusion:** Optimizing IKD activation requires a reliable system, active involvement of local government, and increased public awareness of the importance of digitalizing population documents. This research is expected to serve as a reference for local government policy development in improving digital-based civil registration services.

Keywords: Digital Population Identity, Optimization, Population Administration, Service Digitalization

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Tingkat aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Subulussalam masih sangat rendah, yakni hanya mencapai 0,7% dari target nasional sebesar 30%, meskipun capaian perekaman KTP-el telah mendekati target nasional. Rendahnya angka aktivasi ini mengindikasikan adanya hambatan dalam pelaksanaan digitalisasi administrasi kependudukan. **Tujuan:** Menganalisis optimalisasi capaian target aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam analisis adalah teori optimalisasi dari Mardiasmo (2021) yang terdiri dari tiga dimensi: *output*, *outcome*, dan *impact*. **Hasil/Temuan:** Penelitian menemukan bahwa faktor-faktor penghambat rendahnya aktivasi IKD meliputi gangguan server, kekosongan blangko, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, dan keterbatasan akses terhadap perangkat digital. Sebagai respons, Disdukcapil Kota Subulussalam telah menerapkan strategi seperti pelayanan jemput bola, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, dan pengadaan sarana prasarana pendukung. **Kesimpulan:** Optimalisasi aktivasi IKD memerlukan dukungan sistem yang andal, keterlibatan aktif pemerintah daerah, serta peningkatan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya digitalisasi dokumen kependudukan. Penelitian ini diharapkan menjadi rujukan untuk pengembangan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

Kata kunci: Identitas Kependudukan Digital, Optimalisasi, Administrasi Kependudukan, Digitalisasi Pelayanan

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Teknologi digital berkembang pesat di era globalisasi dan telah merambah berbagai aspek kehidupan, termasuk sektor pemerintahan. Di Indonesia, percepatan transformasi digital difokuskan melalui pengembangan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang salah satu implementasinya adalah pada layanan administrasi kependudukan. Kementerian Dalam Negeri melalui Ditjen Dukcapil terus melakukan kolaborasi lintas lembaga guna meningkatkan pelayanan publik berbasis digital. Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang mewajibkan pemerintah menyediakan layanan administrasi kependudukan sebagai bagian dari hak dasar masyarakat (Hutasoit & Pribadi, 2023). Selain itu, penerapan e-government dinilai mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik yang transparan dan akuntabel (Setianingrum, Sumaryadi, & Wargadinata, 2020).

Penerapan teknologi dalam layanan kependudukan seperti KTP elektronik (KTP-el) dan kini Identitas Kependudukan Digital (IKD), menjadi tonggak penting dalam modernisasi sistem pelayanan publik. Implementasi IKD yang diatur dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 menandai langkah besar dalam menghadirkan pelayanan yang lebih efisien, aman, dan terintegrasi. IKD sendiri merupakan aplikasi digital yang memuat data kependudukan dan memungkinkan warga menunjukkan identitas mereka secara elektronik tanpa harus membawa KTP fisik. Teknologi ini diyakini dapat mengurangi pemalsuan data serta meningkatkan efisiensi layanan publik melalui sistem autentikasi yang lebih aman. Program IKD awalnya diujicobakan kepada ASN Ditjen Dukcapil dan kini ditargetkan menjangkau seluruh ASN dan masyarakat umum, dengan target nasional kepemilikan IKD sebesar 30% dari jumlah pemilik KTP-el pada tahun 2024. Namun, data menunjukkan bahwa capaian aktivasi IKD di Kota Subulussalam masih jauh dari target.

Berdasarkan data Geographic Information System (GIS) Dukcapil, jumlah penduduk Kota Subulussalam pada tahun 2024 mencapai 105.553 jiwa, dengan rincian pada Tabel 1 berikut:

Tabel 1.

Jumlah Penduduk Kota Subulussalam Berdasarkan Jenis Kelamin Tahun 2024

No	Jenis Kelamin	Jumlah Orang	Persentase (%)
1	Laki-laki	53.655	50,83%
2	Perempuan	51.898	49,17%
	Total	105.553	100%

Sumber: gis.dukcapil.kemendagri.go.id (2024)

Lebih lanjut, jumlah rekam wajib KTP-el per kecamatan di Kota Subulussalam mencapai 65.032 orang atau sekitar 96,02% dari total wajib KTP-el. Namun, aktivasi IKD masih sangat rendah, sebagaimana diperlihatkan pada Tabel 2 berikut:

Tabel 2.

Jumlah Pencapaian Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Kota Subulussalam Tahun 2024

Uraian	Kota Subulussalam	Target Nasional
Jumlah Rekam Wajib e-KTP	65.032	66.638
Persentase	96,02%	99,4%
Telah Aktivasi IKD	467	19.509
Persentase	0,7%	30%

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam (2024).

Capaian aktivasi IKD yang rendah di Kota Subulussalam mencerminkan masih adanya tantangan besar dalam pelaksanaan digitalisasi administrasi kependudukan di daerah. Beberapa kendala yang diidentifikasi antara lain gangguan jaringan/server dan keterbatasan blangko KTP-el, yang menyebabkan keterlambatan layanan serta menurunnya minat masyarakat untuk berpartisipasi dalam transformasi digital ini. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam, termasuk penguatan infrastruktur digital, peningkatan sosialisasi, dan inovasi pelayanan, guna mendorong optimalisasi pemanfaatan teknologi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan yang inklusif dan berkelanjutan.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Meskipun pemerintah pusat telah mencanangkan target nasional aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebesar 30% dari jumlah pemilik KTP-el pada tahun 2024, capaian di daerah masih menunjukkan ketimpangan yang signifikan. Di Kota Subulussalam, angka aktivasi IKD hanya mencapai 0,7%, jauh di bawah target nasional, meskipun tingkat perekaman KTP-el sudah berada pada angka yang cukup tinggi, yaitu 96,02%. Fenomena ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara keberhasilan perekaman data kependudukan secara elektronik dan implementasi digitalisasi identitas dalam bentuk IKD. Beberapa penelitian sebelumnya lebih banyak menyoroti implementasi IKD di daerah lain dengan konteks dan pendekatan teori yang berbeda, seperti manajemen pelayanan atau sistem informasi. Namun, belum banyak studi yang secara spesifik menganalisis capaian target aktivasi IKD menggunakan perspektif teori optimalisasi yang menekankan pada pencapaian output, outcome, dan impact, khususnya di daerah dengan tingkat aktivasi rendah seperti Kota Subulussalam. Oleh karena itu, penelitian ini hadir

untuk mengisi kekosongan tersebut dengan menggali lebih dalam faktor penghambat dan upaya strategis yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam dalam mengoptimalkan aktivasi IKD secara menyeluruh.

1.3. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) maupun inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Muhammad (2023) meneliti penerapan inovasi IKD bagi ASN di Kota Tegal yang difokuskan pada efisiensi pelayanan dengan pendekatan teori fungsi manajemen. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan lebih cepat dan akurat berkat sistem yang terintegrasi. Permadi dan Rokhman (2023) dalam jurnal *JOPPAS* menekankan pentingnya IKD dalam pengamanan data pribadi masyarakat di Kabupaten Banyumas, namun kendala seperti kurangnya sosialisasi dan keterbatasan perangkat digital menjadi hambatan utama. Penelitian oleh Juhaeriah et al. (2015) mengevaluasi penerapan SIAK di Kota Tangerang menggunakan teori kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean, dengan temuan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan masih perlu ditingkatkan. Sementara itu, Yustika (2022) menyoroti efektivitas pelayanan publik berbasis online di Kabupaten Lampung Utara, menunjukkan bahwa pelayanan cukup efektif meskipun masih sering terkendala gangguan sistem. Penelitian terbaru oleh Kinanti (2024) membahas optimalisasi kepemilikan IKD di Kota Semarang menggunakan pendekatan teori optimalisasi, namun fokusnya terbatas pada faktor internal organisasi. Berbeda dari penelitian-penelitian tersebut, penelitian ini tidak hanya menyoroti pelayanan atau keamanan data, tetapi juga secara khusus menganalisis optimalisasi capaian target aktivasi IKD di Kota Subulussalam yang memiliki tingkat aktivasi rendah, dengan pendekatan teori optimalisasi dari Mardiasmo (2021) yang mencakup output, outcome, dan impact. Oleh karena itu, penelitian ini melengkapi kajian sebelumnya dengan memperluas konteks geografis dan fokus analisis.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini menghadirkan kebaruan ilmiah dengan mengkaji optimalisasi capaian target aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) secara komprehensif di Kota Subulussalam, yang hingga saat ini belum banyak dijadikan fokus kajian akademik. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang hanya menyoroti aspek pelayanan, keamanan data, atau efisiensi internal pada wilayah dengan tingkat aktivasi tinggi, penelitian ini menawarkan pendekatan yang lebih menyeluruh melalui teori optimalisasi Mardiasmo (2021), yang mencakup dimensi output, outcome, dan impact. Penelitian ini juga menambahkan konteks geografis dan sosial yang unik, yaitu daerah dengan angka aktivasi IKD yang rendah dan tantangan akses digital, sehingga mampu memberikan kontribusi teoritis dan praktis dalam pengembangan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, khususnya di daerah dengan keterbatasan infrastruktur dan partisipasi masyarakat yang masih minim.

1.5. Tujuan

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis upaya optimalisasi capaian target aktivasi Identitas Kependudukan Digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Subulussalam. Secara lebih spesifik, penelitian ini bertujuan untuk

mengetahui sejauh mana pencapaian output, outcome, dan impact dari aktivasi IKD, mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang memengaruhi rendahnya angka aktivasi, serta mengkaji strategi dan langkah-langkah yang telah atau dapat dilakukan oleh Disdukcapil Kota Subulussalam dalam meningkatkan cakupan aktivasi IKD di tengah berbagai tantangan yang ada.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode induktif untuk memahami fenomena rendahnya aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Subulussalam. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan realitas sosial secara mendalam (Simangunsong, 2017) dan cocok digunakan dalam studi pelayanan publik (Creswell, 2016).

Konsep operasional yang digunakan mengacu pada teori optimalisasi dari Mardiasmo (2021), yang meliputi tiga indikator: output, outcome, dan impact. Ketiganya digunakan untuk menilai kinerja aktivasi IKD secara menyeluruh. Penilaian berbasis indikator penting untuk menilai efektivitas program (Wargadinata, 2017).

Sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan melalui wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam, Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data, Operator Identitas Kependudukan Digital, serta masyarakat yang telah aktivasi IKD dan yang belum melakukan aktivasi IKD. Teknik pengambilan informan menggunakan purposive sampling dan snowball sampling, yang efektif dalam menjangkau narasumber relevan (Palinkas et al., 2015). Sementara itu, data sekunder berasal dari dokumen resmi, laporan kebijakan, dan data statistik. Pendekatan ini juga digunakan oleh Putra dan Sri Rejeki (2024) dalam studi serupa.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Untuk menjaga keabsahan data, digunakan triangulasi dan member check. Kepercayaan data dalam analisis tematik mengacu pada kriteria trustworthiness seperti credibility dan dependability (Nowell et al., 2017). Teknik ini sesuai untuk mengungkap secara objektif dinamika kebijakan di lapangan (Daraba, 2019).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Subulussalam masih belum mencapai target nasional yang ditetapkan oleh Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam yang berperan dalam pelayanan aktivasi IKD sejauh ini hanya menjalankan arahan sebagaimana tercantum pada surat edaran yang dikeluarkan oleh 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 pada tanggal 1 April 2022.

Pemerintah Kota Subulussalam belum memberikan tindak lanjut terkait penerapan Identitas Kependudukan Digital seperti membuat surat edaran tentang sosialisasi aktivasi identitas kependudukan digital kepada masyarakat. Hal ini tentu berpengaruh pada pengetahuan masyarakat Kota Subulussalam akan informasi penggunaan dan aktivasi IKD.

3.1. Capaian Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam

1. Pencapaian *Output*

Sebagai tindak lanjut dari arahan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) pada Rakornas Dukcapil 2023 terkait percepatan program Identitas Kependudukan Digital (IKD), Disdukcapil Kota Subulussalam telah melaksanakan pelayanan aktivasi IKD kepada masyarakat. Berdasarkan data yang diperoleh hingga Desember 2024, jumlah aktivasi IKD baru mencapai 467 jiwa atau 0,7% dari total penduduk wajib E-KTP sebanyak 65.032 jiwa. Angka ini masih sangat jauh dari target nasional sebesar 30%. Capaian yang rendah ini menjadi cerminan masih minimnya pemahaman dan kesadaran masyarakat Kota Subulussalam terhadap IKD, serta belum maksimalnya pelaksanaan sosialisasi dan penyebaran informasi oleh Disdukcapil setempat. Berdasarkan hasil analisis, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi rendahnya capaian aktivasi IKD. Dari sisi eksternal, masyarakat belum banyak yang mengetahui informasi terkait IKD, bahkan sebagian belum pernah mendengarnya. Kurangnya informasi ini diperburuk oleh kondisi masyarakat yang sebagian besar belum memiliki perangkat yang memadai untuk mendukung instalasi dan penggunaan aplikasi IKD, mengingat aplikasi ini hanya dapat berjalan pada sistem operasi Android minimal versi 5.0 dan iOS 11.0 ke atas. Selain itu, tidak adanya pemanfaatan IKD dalam layanan publik juga menyebabkan masyarakat lebih memilih tetap menggunakan KTP fisik. Bahkan bagi masyarakat yang sudah mengetahui tentang IKD, masih muncul kekhawatiran terkait dengan aspek keamanan data pribadi.

Dalam wawancara yang dilakukan bersama Kepala Disdukcapil Kota Subulussalam, Ruslan, S.HI., MM, dijelaskan bahwa seluruh operator atau aparatur telah diberikan pelatihan mengenai prosedur pelayanan IKD. Namun karena Disdukcapil tidak hanya melayani IKD, dibentuk tim khusus untuk menangani aktivasi dan permasalahan IKD. Tim ini sebelumnya telah mendapat pelatihan dari pemerintah provinsi yang mencakup pemahaman terhadap dasar hukum seperti UU No. 24 Tahun 2013, Permendagri No. 95 Tahun 2019, dan Permendagri No. 72 Tahun 2022. Operator juga telah dilatih dalam penggunaan sistem SIAK terpusat, mulai dari proses registrasi penduduk hingga aktivasi akhir. Selain itu, operator dilatih untuk menangani troubleshooting saat pelayanan berlangsung, termasuk ketika terjadi gangguan jaringan. Jika permasalahan tidak dapat diselesaikan di tingkat lokal, maka Dukcapil pusat akan dihubungi untuk tindak lanjut. Adapun sarana dan prasarana pendukung pelayanan IKD di Disdukcapil Kota Subulussalam belum memadai secara keseluruhan. Tabel 4.2 berikut menjelaskan fasilitas ruang kantor yang tersedia saat ini:

Tabel 3.
Fasilitas Ruangan Gedung (kantor)

No	Ruangan	Fasilitas
1	Ruangan Kepala Dinas	1 Set Sofa; 1 Set Meja; 1 Jam Dinding; 1 Lemari Filing; 1 AC
2	Ruangan Sekretaris	1 Set Meja; 1 Filing Kabinet; 1 AC
3	Ruangan Kabid PIAK & Pemanfaatan Data	1 Set Meja Kabid; 2 Meja Kasi; 1 Kabinet; 2 Komputer; 1 AC
4	Ruangan Kabid Pencatatan Sipil	1 Set Meja Kabid dan Kasi; 1 Kabinet; 1 AC

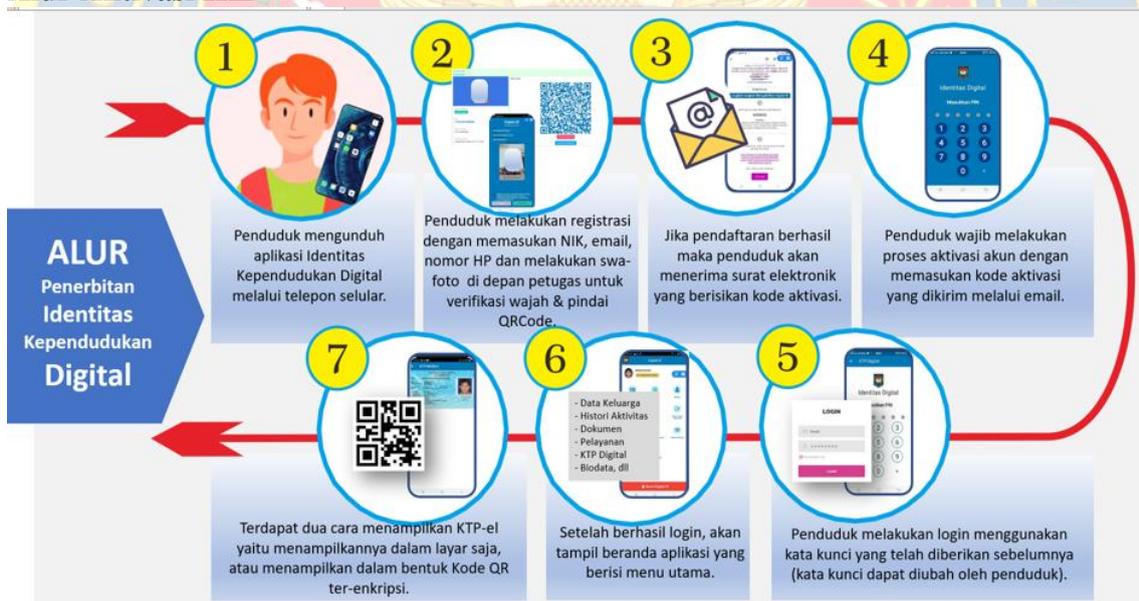
5	Ruangan Kabid Pendaftaran Penduduk	1 Set Meja Kabid
6	Ruangan Bendahara	1 Set Meja; 1 Lemari Berkas; 1 Printer; 1 AC
7	Ruangan Pelayanan	1 Loker Umum; 13 Meja; 10 Kursi Tunggu; 1 Papan Pengumuman; 6 Komputer

Sumber: Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam 2024

Dari sisi kendaraan operasional, Disdukcapil hanya memiliki satu unit mobil dinas dan sembilan unit kendaraan roda dua. Ketiadaan mobil layanan keliling dan minimnya fasilitas jaringan khusus untuk pelayanan IKD menjadi hambatan serius, apalagi saat ini jaringan pelayanan masih menumpang pada sistem E-KTP. Bahkan, terdapat dua unit komputer yang tidak dapat difungsikan, sehingga petugas terpaksa menggunakan laptop pribadi untuk pelayanan aktivasi IKD.

Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan IKD di Kota Subulussalam telah mengikuti alur dari Ditjen Dukcapil. Dalam wawancara dengan Kepala Bidang PIAK, Marida Susanti, SE, dijelaskan bahwa pelaksanaan aktivasi IKD memanfaatkan QR Code sebagai sistem verifikasi dan keamanan untuk mencocokkan data pemohon dengan database. Prosedur ini mencakup pengunduhan aplikasi IKD, registrasi data, verifikasi melalui kode aktivasi yang dikirim ke email, dan validasi identitas melalui swafoto

Gambar 1.
Alur Aktivasi IKD



Sumber: PPT Alur Aktivasi IKD untuk petugas Dukcapil, Ditjen Dukcapil 2023

Proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa aktivasi dilakukan oleh pemilik data asli, serta mendorong penerapan prinsip electronic Know Your Customer (e-KYC). Aplikasi IKD kini juga sudah dapat digunakan baik oleh pengguna Android maupun iOS, sehingga alasan teknis terkait sistem operasi seharusnya bisa semakin diminimalisasi ke depan.

Berdasarkan ketiga indikator dalam dimensi pencapaian output, yaitu kompetensi

sumber daya manusia, sarana prasarana, dan SOP pelayanan, dapat disimpulkan bahwa indikator yang paling optimal adalah kompetensi SDM. Aparatur Disdukcapil Kota Subulussalam telah menerima pelatihan yang komprehensif dan siap menghadapi tantangan teknis di lapangan. Namun, masih diperlukan perbaikan sarana dan prasarana serta intensifikasi komunikasi publik untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai manfaat dan keamanan IKD. Dengan pendekatan yang lebih integratif dan kolaboratif, aktivasi IKD di Kota Subulussalam diharapkan dapat meningkat secara signifikan.

2. Pencapaian Outcome

Pencapaian outcome program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Subulussalam sejatinya menggambarkan sejauh mana masyarakat tergerak untuk mengaktifkan identitas digitalnya. Target aktivasi sebesar 30% dari total 65.032 wajib E-KTP menuntut tidak hanya dukungan pemerintah, tetapi juga kesadaran penuh masyarakat akan manfaat dan urgensi IKD. Di satu sisi, pemerintahan daerah telah menunjukkan komitmen tinggi mereka menjadi pelopor dan fasilitator utama aktivasi IKD. Namun, masyarakat masih memandang IKD sebagai inovasi yang belum memiliki implementasi nyata di sektor publik, sehingga minat untuk mengunduh dan mengaktifkannya tetap rendah.

Hingga Desember 2024, baru 467 penduduk atau 0,7% dari wajib E-KTP yang melakukan aktivasi IKD. Data rinci per kecamatan (Tabel 4.) memperlihatkan disparitas: Simpang Kiri sebagai pusat pemerintahan mencatat capaian tertinggi 0,19%, sementara Longkib yang sebagian besar warganya bermata pencaharian di Perkebunan hanya mencapai 0,09%. Kondisi ini menggarisbawahi bahwa kehadiran kantor pemerintahan dan fasilitas informasi yang mudah diakses berpengaruh nyata terhadap partisipasi publik.

Tabel 4.
Data Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Dihitung Sampai Rentang Waktu Desember 2024

NO	KECAMATAN	WAJIB KTP	TARGET IKD	JUMLAH AKTIVASI IKD	PERSENTASE IKD
1	SIMPANG KIRI	25.985	1.559	247	0,19%
2	PENANGGALAN	12.209	732	87	0,16%
3	RUNDENG	12.092	725	49	0,10%
4	SULTAN DAULAT	9.977	599	70	0,16%
5	LONGKIB	4.769	286	14	0,09%
	TOTAL	65.032	19.510	467	0,7%

Sumber: Data Pelayanan PIAK Disdukcapil Kota Subulussalam 2024

Analisis lebih lanjut menunjukkan dua hambatan utama. Pertama, sebesar mikro-sosial, masyarakat masih kekurangan informasi menyeluruh mengenai prosedur, manfaat, dan fungsi IKD karena sosialisasi belum menyentuh sekolah dan perguruan tinggi. Kegiatan jemput bola ke SMA semata difokuskan pada perekaman E-KTP untuk pemilu, tanpa memasukkan edukasi aktivasi IKD. Kedua, secara teknis, kepemilikan

perangkat memadai menjadi masalah: aplikasi IKD hanya kompatibel dengan Android 5.0 ke atas dan iOS 11.0 ke atas. Bahkan Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemkot yang seharusnya lebih mudah dijangkau pun terkendala oleh versi smartphone yang sudah usang. Di sisi lain, wawancara dengan Kepala Disdukcapil menegaskan bahwa pemerintah daerah menyadari pentingnya membangun ekosistem penggunaan IKD. Semua operator telah dilatih menyeluruh dari dasar hukum hingga troubleshooting jaringan serta dilengkapi prosedur e-KYC atau electronic know your customer berbasis QR Code dan swafoto untuk menjamin keamanan dan validitas data. Namun, tanpa dukungan infrastruktur pendukung seperti kendaraan keliling dan jaringan khusus, serta tanpa integrasi IKD dalam layanan publik sehari-hari, upaya ini belum cukup memicu partisipasi masyarakat.

Kesadaran instansi pemerintah dinilai telah mencapai tingkat optimal: mereka tidak hanya aktif menginisiasi pelatihan dan pengembangan SOP, tetapi juga berencana mengintegrasikan IKD sebagai syarat layanan pada sektor kesehatan, pendidikan, dan administrasi lainnya. Sementara itu, masyarakat masih menunggu implementasi nyata di lapangan agar dapat merasakan manfaat langsung misalnya kemudahan akses layanan tanpa dokumen fisik sebelum termotivasi untuk melakukan aktivasi.

Dengan demikian, pencapaian outcome aktivasi IKD di Kota Subulussalam masih jauh dari harapan. Meskipun kompetensi SDM dan peraturan pendukung telah mapan, keberhasilan program memerlukan strategi komunikasi yang lebih luas, penguatan sarana prasarana, serta integrasi IKD dalam layanan publik. Hanya melalui kolaborasi lintas sektor dan peningkatan akses langsung ke manfaat IKD, partisipasi masyarakat dapat terdorong secara signifikan menuju target yang ditetapkan.

3. Pencapaian Impact

Pencapaian *impact* merupakan hasil yang diperoleh dari pencapaian *outcome* dimana dalam hal ini adalah peningkatan capaian aktivasi IKD. Berdasarkan wawancara dengan pihak Disdukcapil Kota Subulussalam, diketahui bahwa meskipun jumlah aktivasi belum signifikan, hal ini tetap mencerminkan progres positif. Aktivasi IKD dipandang sebagai proses bertahap yang akan memberikan dampak jangka panjang terhadap efisiensi dan digitalisasi pelayanan kependudukan. Oleh karena itu, peningkatan aktivasi tidak dapat diukur hanya dalam waktu singkat, melainkan harus dilihat dari konsistensi upaya pelayanan yang dilakukan.

Disdukcapil Kota Subulussalam telah menjadikan peningkatan aktivasi IKD sebagai salah satu fokus utama dalam pengembangan layanan. Salah satu langkah konkret yang sudah dilaksanakan adalah penyebaran informasi dan sosialisasi kepada seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Dalam wawancara, pihak Disdukcapil menyatakan bahwa sosialisasi kepada ASN dan pegawai OPD dilakukan agar layanan publik dapat lebih mudah diakses melalui penggunaan IKD. Selain itu, pelayanan aktivasi akan diperluas melalui program jemput bola dan pelayanan keliling yang saat ini sedang direncanakan. Upaya ini bertujuan untuk menjangkau masyarakat secara langsung, terutama yang memiliki keterbatasan akses ke kantor Disdukcapil atau perangkat teknologi yang mendukung aplikasi IKD.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun capaian aktivasi masih jauh dari target nasional yaitu 30% dari total wajib E-KTP, komitmen Disdukcapil untuk terus meningkatkan pelayanan tetap berjalan. Pelayanan secara berkesinambungan dinilai sebagai strategi efektif untuk meningkatkan kesadaran

masyarakat akan pentingnya IKD serta memperluas jangkauan aktivasi. Melalui pelayanan yang terus menerus, kualitas layanan diharapkan meningkat dan masyarakat secara perlahan dapat memahami serta merasakan manfaat dari aplikasi IKD.

Dengan demikian, pencapaian impact terhadap aktivasi IKD di Kota Subulussalam masih berada pada tahap awal, namun menunjukkan arah perkembangan yang positif. Disdukcapil menyadari bahwa proses ini membutuhkan waktu, sumber daya, serta kolaborasi yang kuat antara pemerintah dan masyarakat. Upaya penguatan pelayanan dan perluasan jangkauan aktivasi diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dan mempercepat proses digitalisasi administrasi kependudukan di masa mendatang.

3.2. Hambatan Dalam Capaian Target Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Di Kota Subulussalam

Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai inovasi baru dalam pelayanan administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai tantangan yang kompleks. Meskipun IKD dirancang untuk menggantikan KTP-EL fisik dengan format digital yang lebih praktis dan aman, proses peralihan ini tidak dapat terjadi secara instan. Kementerian Dalam Negeri menargetkan penerapan secara bertahap, namun realisasi di lapangan menunjukkan bahwa hambatan baik dari sisi pemerintah, masyarakat, maupun sistem masih cukup signifikan.

Salah satu hambatan utama adalah belum terlaksananya sosialisasi yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat. Sosialisasi sejauh ini hanya maksimal pada lingkup ASN di OPD Kota Subulussalam. Upaya untuk menjangkau kalangan pelajar dan mahasiswa masih dalam tahap perencanaan. Selain itu, keterbatasan anggaran dan sarana prasarana menjadi kendala teknis dalam pelaksanaan sosialisasi secara luas. Hasil wawancara menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengenal IKD, termasuk ASN yang seharusnya menjadi garda depan penerapan inovasi ini. Ketidaktahuan masyarakat terhadap manfaat dan cara kerja IKD menghambat proses aktivasi, mengindikasikan bahwa penyebaran informasi merupakan aspek krusial yang harus ditangani secara serius.

Di sisi lain, belum adanya integrasi IKD dengan lembaga penyedia layanan publik juga menjadi faktor penghambat. Meski Disdukcapil telah menerima himbauan dari pusat untuk menyelenggarakan pelayanan IKD, belum ada perintah resmi yang mewajibkan lembaga seperti bank, rumah sakit, atau instansi imigrasi untuk menggunakan IKD dalam layanan mereka. Hal ini menyebabkan masyarakat belum merasakan urgensi untuk melakukan aktivasi, karena mereka belum melihat penggunaan langsung dari aplikasi tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Beberapa masyarakat bahkan telah menghapus aplikasi IKD setelah merasa tidak mendapat manfaat praktis dari penggunaannya.

Permasalahan lain yang muncul adalah belum tercapainya sistem digitalisasi yang ideal. Meskipun berbasis digital, proses aktivasi IKD saat ini masih menuntut kehadiran fisik ke kantor Disdukcapil atau pelayanan jemput bola. Hal ini menimbulkan paradoks di kalangan masyarakat, yang mempertanyakan mengapa proses aktivasi masih dilakukan secara manual jika tujuannya adalah digitalisasi. Harapan masyarakat terhadap sistem digital yang praktis, seperti dalam layanan transportasi daring, belum terpenuhi dalam konteks IKD.

Keterbatasan literasi teknologi di kalangan masyarakat juga turut mempengaruhi rendahnya tingkat aktivasi. Meskipun Kota Subulussalam berstatus kota, masih banyak

masyarakat, khususnya lansia atau ASN berusia di atas 40 tahun, yang belum familiar dengan fitur-fitur teknologi seperti email atau pemindaian QR code. Kemampuan IT masyarakat yang rendah berdampak langsung pada minat dan kemudahan dalam melakukan aktivasi IKD. Oleh karena itu, keberadaan operator yang kompeten sangat dibutuhkan untuk mendampingi proses aktivasi dan membantu masyarakat memahami sistem yang digunakan.

Secara keseluruhan, berbagai hambatan yang dihadapi menunjukkan bahwa implementasi IKD memerlukan strategi terpadu yang mencakup edukasi publik, penguatan infrastruktur teknologi, kolaborasi lintas sektor, dan pendekatan pelayanan yang inklusif. Peran aktif pemerintah dalam mendorong konektivitas sistem dan meningkatkan literasi digital masyarakat akan menjadi kunci keberhasilan dalam mendorong percepatan transformasi digital di bidang administrasi kependudukan.

3.3. Upaya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Capaian Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Di Kota Subulussalam

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Subulussalam terus berupaya meningkatkan capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui berbagai strategi yang bersifat langsung menyentuh masyarakat. Salah satu strategi utama yang dirancang adalah pelaksanaan pelayanan mobile atau jemput bola ke seluruh sekolah menengah atas dan perguruan tinggi. Strategi ini dipandang efektif karena menjangkau masyarakat secara langsung, khususnya kalangan pelajar dan mahasiswa, yang merupakan segmen potensial untuk aktivasi IKD. Namun, pelaksanaannya sempat tertunda akibat fokus pada target perekaman KTP-EL untuk keperluan pemilu pada tahun 2024.

Selain program jemput bola, Disdukcapil juga memanfaatkan kunjungan masyarakat ke kantor sebagai momentum untuk menyampaikan informasi mengenai IKD. Masyarakat yang datang untuk pengurusan dokumen, khususnya mereka yang telah memiliki KTP-EL, langsung diarahkan untuk melakukan aktivasi IKD. Langkah ini dilaksanakan oleh petugas loket pelayanan yang sekaligus berperan sebagai penyampai informasi dasar mengenai manfaat, fungsi, dan cara aktivasi IKD. Diharapkan, masyarakat yang sudah mengaktifkan IKD akan menyampaikan informasi tersebut kepada lingkungannya, sehingga penyebaran informasi bisa berlangsung meskipun sosialisasi formal belum merata.

Disdukcapil juga tengah berupaya membangun koordinasi dan kerja sama dengan pemerintah daerah agar penggunaan IKD dapat mulai diterapkan pada berbagai sektor pelayanan publik. Saat ini, belum adanya integrasi IKD dengan lembaga pelayanan publik menyebabkan masyarakat belum merasa perlu untuk mengaktifkannya. Padahal, penggunaan IKD di sektor-sektor seperti perbankan, rumah sakit, atau instansi pemerintahan lainnya akan memberikan dorongan signifikan bagi masyarakat untuk melakukan aktivasi. Ketika IKD mulai digunakan secara nyata, masyarakat akan menyadari manfaat praktisnya dan akan terdorong untuk segera berpartisipasi.

Langkah koordinasi yang dilakukan Disdukcapil ini meniru strategi serupa di beberapa daerah lain, seperti bandara di Yogyakarta dan perbankan di Jawa Timur yang sudah mulai mengintegrasikan IKD dalam pelayanan mereka. Implementasi semacam ini dapat menjadi contoh nyata bahwa IKD bukan hanya sebatas kebijakan administratif, melainkan alat yang relevan dan berguna dalam kehidupan sehari-hari. Penggunaan yang konsisten dalam layanan publik juga berperan penting dalam membangun kepercayaan

masyarakat terhadap sistem digital kependudukan.

Upaya yang telah dilakukan Disdukcapil Kota Subulussalam ini menunjukkan bahwa peningkatan aktivasi IKD memerlukan strategi komprehensif yang tidak hanya bersifat teknis, namun juga bersifat edukatif dan kolaboratif. Melalui pendekatan langsung kepada masyarakat, pemanfaatan momen pelayanan rutin, dan integrasi sistem digital di lembaga pelayanan publik, diharapkan capaian aktivasi IKD dapat meningkat secara signifikan. Proses ini akan berjalan secara bertahap dan memerlukan keterlibatan aktif dari semua pihak, termasuk pemerintah daerah dan masyarakat pengguna layanan.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rendahnya capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Subulussalam disebabkan oleh beberapa faktor seperti gangguan server, keterbatasan blangko KTP-el, minimnya sosialisasi, serta rendahnya literasi digital dan keterbatasan perangkat di kalangan masyarakat. Temuan ini berbeda dengan penelitian Muhammad (2023) di Kota Tegal, yang menunjukkan bahwa penerapan IKD pada ASN relatif berhasil karena dukungan infrastruktur dan pemahaman ASN yang lebih baik terhadap teknologi digital. Perbedaan ini disebabkan oleh karakteristik objek penelitian, di mana ASN cenderung lebih siap dan memiliki akses terhadap perangkat serta jaringan yang memadai dibanding masyarakat umum di Kota Subulussalam.

Sama halnya dengan temuan Juhaeriah et al. (2015) di Kota Tangerang, penelitian ini menunjukkan bahwa kendala teknis seperti gangguan sistem dan kurangnya kesiapan infrastruktur menjadi penghambat utama dalam implementasi sistem digital dalam layanan kependudukan. Selain itu, temuan ini juga memperkuat hasil penelitian Yustika (2022) yang menyatakan bahwa efektivitas layanan publik berbasis online masih terhambat oleh minimnya sumber daya manusia yang mampu mengelola sistem secara optimal serta keterbatasan literasi digital masyarakat.

Berbeda dengan temuan Kinanti (2024) di Kota Semarang, yang menekankan keberhasilan optimalisasi pelayanan IKD melalui strategi kolaboratif dan inovasi pelayanan jemput bola yang berjalan secara konsisten, penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun strategi jemput bola juga diterapkan di Subulussalam, keterbatasan SDM dan dukungan anggaran menjadi kendala dalam pelaksanaannya secara maksimal. Dengan demikian, temuan ini menolak generalisasi bahwa strategi pelayanan langsung ke masyarakat selalu efektif, karena efektivitasnya tetap bergantung pada kesiapan internal organisasi dan kondisi wilayah.

Di sisi lain, temuan ini juga memperkuat penelitian Permadi dan Rokhman (2023) yang menyoroti pentingnya penguatan keamanan data dan sosialisasi sebagai aspek penting dalam penerapan IKD. Penelitian ini menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pentingnya IKD juga berkontribusi pada rendahnya angka aktivasi. Sosialisasi yang belum merata dan masih bersifat insidental menjadi tantangan yang serupa dalam konteks Subulussalam.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi IKD sangat ditentukan oleh kombinasi antara kesiapan teknologi, kapasitas SDM, strategi sosialisasi yang efektif, serta karakteristik sosial masyarakat. Oleh karena itu, setiap wilayah membutuhkan pendekatan yang kontekstual dan tidak bisa disamakan dengan daerah lain yang lebih maju secara infrastruktur maupun digitalisasi.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa rendahnya capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Subulussalam dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang saling berkaitan, seperti gangguan sistem/server, kekosongan blangko KTP-el, minimnya sosialisasi kepada masyarakat, keterbatasan perangkat digital, serta rendahnya literasi digital. Upaya optimalisasi yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi pelayanan jemput bola, peningkatan kapasitas SDM, serta penyediaan sarana dan prasarana pendukung. Namun, hasilnya belum mampu mencapai target yang ditetapkan secara nasional. Berdasarkan teori optimalisasi Mardiasmo yang meliputi dimensi output, outcome, dan impact, dapat disimpulkan bahwa capaian aktivasi IKD di Kota Subulussalam masih berada pada tahap output yang terbatas, dengan outcome dan impact yang belum sepenuhnya dirasakan masyarakat secara luas. **Keterbatasan penelitian ini**, terletak pada ruang lingkup yang hanya fokus pada satu daerah, yaitu Kota Subulussalam, sehingga hasil temuan belum dapat digeneralisasikan untuk daerah lain dengan kondisi infrastruktur dan sosial ekonomi yang berbeda. Selain itu, keterbatasan waktu dan jumlah informan juga menjadi hambatan dalam menggali data yang lebih luas dan mendalam, khususnya dari perspektif masyarakat yang belum mengaktivasi IKD. **Arah masa depan penelitian** inidiharapkan dapat mencakup studi komparatif antar daerah, dengan mempertimbangkan variabel kesiapan teknologi, dukungan anggaran, dan tingkat literasi digital masyarakat. Penelitian lanjutan juga sebaiknya melibatkan pendekatan kuantitatif atau campuran untuk mengukur efektivitas program secara statistik dan memperkuat hasil temuan. Selain itu, penting dilakukan analisis lebih lanjut terhadap peran stakeholder eksternal seperti pemerintah pusat, mitra teknologi, dan lembaga non-pemerintah dalam mendukung keberhasilan transformasi digital di bidang administrasi kependudukan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Saya mengucapkan terima kasih kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam, Kepala Bidang PIAK, serta seluruh staf dan operator IKD yang telah memberikan dukungan dan informasi selama proses penelitian ini berlangsung. Terima kasih juga saya sampaikan kepada masyarakat Kota Subulussalam yang telah bersedia menjadi informan dan berpartisipasi dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih saya haturkan kepada dosen pembimbing, civitas akademika IPDN, serta keluarga dan rekan-rekan yang telah memberikan dukungan, doa, dan semangat yang tak henti-hentinya dalam penyelesaian penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2016). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Daraba, D. (2019). *Reformasi birokrasi & pelayanan publik*.
- Hutasoit, I., & Pribadi, A. S. (2023). Pelayanan dokumen paket kematian melalui program Sedudo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Konstituen*, 5(2), 106–124.
- Juhaeriah, E., Supriadi, O., & Listyaningsih, L. (2015). *Evaluasi penerapan sistem informasi administrasi kependudukan (SIK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang* (Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng

- Tirtayasa).
- Kinanti, N. (2024). *Optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan dalam kepemilikan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah* (Doctoral dissertation, IPDN).
- Mardiasmo, M. B. A. (2021). *Otonomi & manajemen keuangan daerah: edisi terbaru*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- MUHAMMAD, A. R. (2023). *Penerapan inovasi digital ID bagi ASN pemerintah Kota Tegal oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal* (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri).
- Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2017). Thematic analysis: Striving to meet the trustworthiness criteria. *International Journal of Qualitative Methods*, 16(1), 1–13. <https://doi.org/10.1177/1609406917733847>
- Palinkas, L. A., Horwitz, S. M., Green, C. A., Wisdom, J. P., Duan, N., & Hoagwood, K. (2015). Purposeful sampling for qualitative data collection and analysis in mixed method implementation research. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 42(5), 533–544. <https://doi.org/10.1007/s10488-013-0528-y>
- Permadi, I. B., & Rokhman, A. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital dalam upaya pengamanan data pribadi. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 4(2), 80–88.
- Putra, F. A., & Sri Rejeki, W. R. (2024). *Pelaksanaan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang Provinsi Kalimantan Barat* (Doctoral dissertation, IPDN).
- Setianingrum, K., Sumaryadi, H. N., & Wargadinata, E. (2020). Penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 12(4), 843–854.
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi penelitian pemerintahan*. Alfabeta.
- Wargadinata, E. L. (2017). Kualitas pengukuran kinerja organisasi publik. *Sosiohumaniora*, 19(2), 86–94.
- Yustika, O. D. (2022). *Efektivitas pelayanan publik berbasis online pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Utara* (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).