OPTIMALISASI LAYANAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA LUBUKLINGGAU PROVINSI SUMATERA SELATAN

Putri Suryani Widya Ningsih
NPP. 32.0234
Asdaf Kota Lubuklinggau, Provinsi Sumatera Selatan
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: 32.0234@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dra. Hestiwati Basir, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *Lack of socialization and low public awareness regarding Digital Population Identity (IKD) ownership in Lubuklinggau City.* ***Purpose:*** *This research aims to analyze the implementation of IKD at the Department of Population and Civil Registration of Lubuklinggau City by explaining the obstacles and efforts undertaken.* ***Method****: This research employs a qualitative approach with purposive and accidental sampling techniques. Data collection was conducted through interviews, complemented by documentation and observation methods.* ***Result:*** *The current level of Digital Population Identity (IKD) ownership in Lubuklinggau City has only reached 7.4%, significantly below the national target set by the Directorate General of Population and Civil Registration of 30% of the total population with electronic ID cards in each district/city in Indonesia. This low achievement is caused by socialization programs and mobile services that have not been able to reach all segments of society, coupled with limited available facilities and infrastructure*. ***Conclusion:*** *The administrative service process related to Digital Population Identity ownership at the Department of Population and Civil Registration of Lubuklinggau City has not been functioning optimally. The Population and Civil Registration Office of Lubuklinggau City can increase the intensity and reach of socialization to all levels of society proactively, as well as establish strategic partnerships with various public service sectors to integrate public service systems so that data utilization requires citizens to use Digital Population Identity as a replacement for physical electronic ID cards in every service transaction.*

Keywords: *Service, Digital Population Identity (IKD), Department of Population and Civil Registration*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Kurangnya sosialisasi serta rendahnya kesadaran masyarakat terhadap kepemilikan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Lubuklinggau. **Tujuan:** Penelitian ini untuk menganalisis penyelenggaraan IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau dengan menjelaskan hambatan serta upaya yang dilakukan . **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik *purposive* dan *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara,

dilengkapi dengan metode dokumentasi dan observasi. **Hasil/Temuan:** Tingkat kepemilikan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Lubuklinggau saat ini hanya mencapai 7,4% jauh dibawa target nasioan yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebesar 30% dari total penduduk yang memiliki KTP-el di setiap kabupaten/kota di Indonesia. Rendahnya capaian ini disebabkan oleh program sosialiasi dan layanan jemput bola yang belum mampu menjangkau semua lapisan masyarakat, ditambah dengan kendala keterbatasan sarana dan prasarana yang tersedia. **Kesimpulan :** Proses pelayanan administrasi kependudukan terkait kepemilikan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau belum berjalan secara optimal. Disdukcapil Kota Lubuklinggau dapat melakukan peningkatan intensitas dan jangkauan sosialisasi kepada seluruh lapisan masyarakat secara proaktif, serta membangun kerja sama strategis dengan berbagai sektor layanan publik untuk mengintegrasikan sistem layanan publik sehingga pemanfaatan data mewajibkan masyarakat menggunakan Identitas Kependudukan Digital sebagai pengganti KTP-el fisik dalam setiap transaksi pelayanan.

Kata kunci: Pelayanan, Identitas Kependudukan Digital (IKD), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak besar terhadap modernisasi pelayanan publik, khususnya pada bidang administrasi kependudukan. Kemajuan teknologi menjadi keniscayaan dalam berbagai aspek pemenuhan kebutuhan masyarakat (Marfu'ah et al., 2024). Perkembangan teknologi menciptakan peluang bagi pemerintah untuk melayani masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Hal ini merupakan upaya modernisasi pelayanan publik melalui adopsi teknologi digital yang kemudian disebut dengan *digital government (Yunus et al., 2023)*. Transformasi digital dalam pelayanan kependudukan menjadi kebutuhan mendesak sesuai tuntutan masyarakat atas layanan dokumen kependudukan yang mudah, murah, cepat, akurat, transparan, dan akuntabel (Gatiningsih, 2023). Teknologi dirancang untuk mengurangi keterlibatan manusia secara langsung, sehingga validitas dan keandalan data tetap terjaga (Gatiningsih, 2015). Inovasi pelayanan merupakan salah satu solusi untuk mempermudah segala jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat (Saputra & Risnawati, 2022).

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri meluncurkan inovasi KTP-el pada tahun 2009. Dokumen KTP-el ini ternyata rentan terhadap penyalahgunaan oleh pihak-pihak tidak bertanggung jawab. Banyak kasus yang sering terjadi terkait penyalahgunaan data, seperti peretasan akun dan perdagangan data pribadi secara ilegal. Selain itu, permintaan blanko KTP-el yang semakin tinggi setiap tahun menyebabkan biaya pengadaannya juga terus meningkat. Melihat berbagai masalah tersebut, Dirjen Dukcapil menciptakan inovasi baru melalui kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 pasal 13 ayat (2), IKD didefinisikan sebagai informasi elektronik yang mewakili Dokumen Kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui perangkat yang menampilkan Data Pribadi sebagai identitas seseorang. Identitas digital menjadi landasan penting dalam transformasi layanan publik digital, karena memungkinkan verifikasi identitas yang aman dan efisien dalam berbagai transaksi pemerintahan (Gelb & Metz, n.d.).

Target cakupan kepemilikan IKD pada tahun 2024 harus mencapai 30% dari jumlah penduduk yang sudah memiliki KTP-el. Berlandaskan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau, jumlah penduduk yang telah memiliki KTP-el tercatat sebanyak 170.892 jiwa. Menurut data tersebut hanya 12.659 jiwa yang telah memiliki IKD. Realita di lapangan menunjukkan bahwa jumlah aktivasi IKD di Kota Lubuklinggau baru menyentuh angka 7,4% (Disdukcapil Kota Lubuklinggau, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepemilikan IKD di Kota Lubuklinggau tergolong rendah dan masih jauh dari target yang telah ditetapkan pemerintah. Kegiatan tersebut sebagai upaya untuk memenuhi segala hak-hak dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat (Hutasoit & Pribadi, 2023; Maulidya & Widiyarta, 2024)

1.1. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Kesenjangan masalah yang diambil dalam penelitian ini berfokus pada rendahnya tingkat aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau, yang baru mencapai 7,4% dari target nasional sebesar 30%. Hal ini menunjukkan adanya gap antara harapan pemerintah dalam meningkatkan layanan administrasi kependudukan melalui digitalisasi dan realitas yang dihadapi di lapangan. Masyarakat masih belum sepenuhnya menyadari pentingnya program IKD, di mana sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau belum optimal dan belum mencakup seluruh lapisan masyarakat, terutama di daerah terpencil. Selain itu, terdapat kendala dalam hal infrastruktur, seperti jaringan internet yang tidak stabil, serta kurangnya pemahaman teknologi di kalangan Masyarakat.

1.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi pada beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks digitalisasi maupun konteks pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Penelitian Dinta Fernanda Maulidya & Agus Widiyarta (2024) berjudul Optimalisasi Layanan Aktivasi IKD dalam Mendukung Transformasi Digital Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kalisari Kota Surabaya menemukan bahwa bahwa upaya optimalisasi pelayanan aktivasi IKD di Kelurahan Kalisari sudah dapat dikategorikan baik namun belum mencapai pemerataan yang maksimal. Penelitian Viona Azzahra, Rudiana (2024) berjudul Strategi Pemerintah Dalam Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon, menemukan bahwa Sosialisasi terkait tata cara aktivasi dan manfaat Aplikasi IKD harus gencar dilakukan, meningkatkan sarana dan prasarana administrasi kependudukan, meningkatkan sumber daya yang memiliki keterampilan dalam penggunaan teknologi digital. Penelitian Irma Nurdiana & Khithoh Ayumi, (2024)berjudul Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Disdukcapil Kota Tanjungpinang menemukan bahwa Implementasi aplikasi IKD oleh Disdukcapil Kota Tanjungpinang menghadapi beberapa tantangan, terutama terkait pemahaman teknologi di kalangan masyarakat dan keterbatasan sumber daya manusia.) Marfu'ah et al., (2024) berjudul Digitalisasi Pelayanan Publik ketidaksiapan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Dibojonegoro menemukan bahwa Implementasi pelibatan masyarakat dalam digitalisasi pelayanan publik melalui aplikasi IKD memberikan manfaat sekaligus hambatan. Manfaat yang dirasakan adalah dengan digitalisasi pelayanan, pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Hambatan yang dirasakan adalah kurangnya minat, pengetahuan dan kesadaran mengenai digitalisasi pelayanan publik, serta kurangnya partisipasi dalam pelaksanaan digitalisasi. Penelitian Yedija O. P. dan Agus M. (2023) berjudul Kejahatan Siber dan Kebijakan Identitas Kependudukan Digital: Sebuah Studi Tentang Potensi Pencurian Data Online, menemukan bahwa upaya meningkatkan keamanan siber di Indonesia

memerlukan langkah-langkah konkret dan kolaboratif antar-pihak, termasuk pengembangan regulasi yang konsisten, peningkatan sumber daya manusia dalam bidang keamanan siber, dan kesadaran publik dan pemerintah yang lebih baik terhadap pentingnya melindungi data pribadi.

1.3. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana fokus penelitian ada pada optimalisasi layanan aktivasi IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau Kota Lubuklinggau. Selain itu teori yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan teori optimalisasi menurut Hotniar Siringoringo yang terdiri dari 3 dimensi yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi.

1.4. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis optimalisasi layanan aktivasi IKD, menjelaskan hambatan, dan mendeskripsikan upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menangani hambatan penyelenggaraan IKD di Kota Lubuklinggau.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Dalam metode menjelaskan bahwa penelitian deskriptif dengan pendekatan induktif merupakan pendekatan penelitian dengan mencari dan mengumpulkan data dari fakta-fakta yang ditemukan dilapangan dan kemudian dikonstruksikan menjadi hipotesis untuk memperoleh analisis dan penjelasan yang tepat serta menguraikan permasalahan untuk mendeskripsikan fakta yang ada di lapangan sesuai dengan keadaan sebenarnya(Sugiyono, 2013). Data yang diperoleh diolah dan disajikan dalam bentuk gambar, tabel, dan narasi untuk menemukan makna dari peristiwa yang diamati sesuai ciri penelitian kualitatif, selanjutnya dapat dianalisa untuk ditarik kesimpulan secara induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan merupakan orang atau individu yang digunakan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Moleong, 2016). Wawancara dilakukan terhadap 7 informan yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Administrator Database Kependudukan Ahli Muda, dan 3 orang masyarakat. Penelitian dianalisis menggunakan teori optimalisasi Hotniar Siringoringo yang terdiri dari 3 dimensi yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi (Siringoringo, 2015).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Optimalisasi Layanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau

Menurut perspektif administrasi publik, salah satu tantangan utama yang dihadapi pemerintah di abad ke-21 adalah membangun e-government yang berbasis pada data empiris dan berfungsi secara efektif, di mana layanan publik dapat disediakan melalui internet dalam bentuk inovasi (Mensah et al., 2020) .Guna mengetahui optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan dalam kepemilikan IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau, penulis menganalisis dengan teori Optimalisasi menurut Hotniar Siringoringo yang terdiri dari tiga dimensi yaitu:

3.1.1. Tujuan

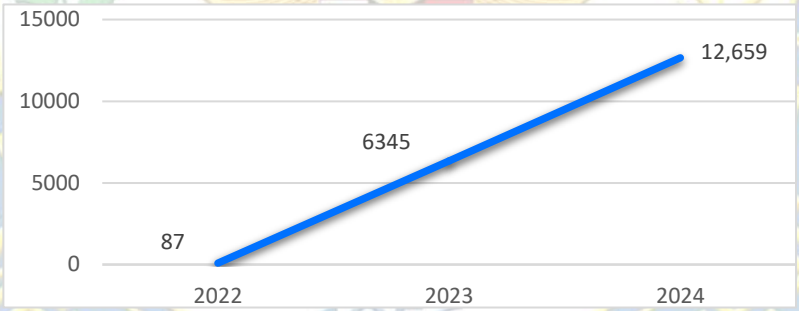
Dimensi yang pertama dalam teori optimalisasi yaitu tujuan. Tujuan yang ingin dicapai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau yaitu:

1. Maksimalisasi Cakupan Kepemilikan IKD

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan pengembangan dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terpusat menjadi KTP digital yang dapat diakses melalui perangkat *smartphone*. Program ini bertujuan untuk memfasilitasi dan mempercepat transaksi pelayanan publik secara digital serta memberikan keamanan lebih dalam penyimpanan data kependudukan. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau, upaya maksimalisasi cakupan kepemilikan IKD menjadi prioritas utama dalam mencapai target nasional.

Pada tahun 2024, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) meningkatkan target kepemilikan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dari 25% menjadi 30% dari total penduduk yang telah memiliki KTP-el di setiap kabupaten/kota di Indonesia, termasuk Kota Lubuklinggau. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau, dari 170.892 jiwa penduduk yang telah memiliki KTP elektronik (KTP-el), baru sebanyak 12.659 jiwa yang telah mengaktivasi IKD. Angka ini hanya mencapai 7,4% dari total penduduk pemilik KTP-el, hal ini jauh dari target 30% yang ditetapkan oleh pemerintah pusat. Meskipun program IKD telah diperkenalkan kepada masyarakat sejak tahun 2022, masih banyak masyarakat Kota Lubuklinggau yang belum memiliki atau bahkan belum mengetahui tentang program tersebut. Gambar di bawah ini menunjukan peningkatan jumlah kepemilikan IKD di Kota Lubuklinggau sejak IKD diluncurkan sampai dengan Tahun 2024.

Gambar 1
Peningkatan Jumlah Kepemilikan IKD di Kota Lubuklinggau Tahun 2022 - 2024



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau, 2025

Gambar 1 di atas menunjukkan tren peningkatan yang signifikan dalam kepemilikan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Lubuklinggau sejak program ini pertama kali diluncurkan. Peningkatan ini terjadi karena dipicu oleh fokus Disdukcapil Kota Lubuklinggau pada IKD sebagai prioritas utama dalam pelayanan administrasi kependudukan, dilakukan melalui program sosialisasi dan jemput bola.

Dalam upaya memaksimalkan cakupan kepemilikan IKD, Disdukcapil Kota Lubuklinggau telah mengimplementasikan berbagai strategi. Dimulai dengan Disdukcapil Kota Lubuklinggau melakukan sosialisasi secara berjenjang mulai dari tingkat kecamatan hingga kelurahan dengan fokus pada edukasi mengenai manfaat dan kemudahan penggunaan IKD. Program jemput bola juga dilaksanakan dengan memberikan pelayanan aktivasi IKD di berbagai Organisasi Perangkat Daerah dan menargetkan anak sekolah yang sudah memenuhi syarat wajib KTP. Disdukcapil Kota Lubuklinggau juga menerapkan strategi integrasi pelayanan dimana setiap masyarakat yang melakukan layanan di kantor Disdukcapil Kota Lubuklinggau diarahkan untuk melakukan aktivasi IKD terlebih dahulu, termasuk pendaftaran

IKD yang langsung dilakukan saat masyarakat melakukan perekaman KTP-el. Selain itu, mereka juga menyediakan loket khusus untuk memfasilitasi aktivasi IKD guna membantu masyarakat yang kurang memahami teknologi dalam proses aktivasi.

Meskipun berbagai strategi telah diterapkan, masih ditemukan beberapa tantangan yang menghambat maksimalisasi cakupan kepemilikan IKD di Kota Lubuklinggau. Tantangan tersebut meliputi rendahnya literasi digital dimana sebagian masyarakat masih belum memahami teknologi digital dan mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi IKD. Keterbatasan kepemilikan *smartphone* juga menjadi kendala karena tidak semua penduduk memiliki perangkat yang mendukung aplikasi IKD, ditambah dengan infrastruktur digital yang belum merata di seluruh wilayah. Resistensi terhadap perubahan juga menjadi faktor penghambat karena masih adanya kebiasaan masyarakat yang kurang terbuka terhadap pembaruan teknologi dan pandangan bahwa KTP fisik masih lebih praktis dan familiar. Selain itu, kurangnya pemahaman tentang manfaat IKD juga menjadi tantangan karena masih adanya persepsi bahwa IKD hanya sebagai dokumen tambahan dan belum menyadari kemudahan serta efisiensi yang ditawarkan IKD.

2. Minimalisasi Faktor Penghambat Dalam Layanan Aktivasi IKD

Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Lubuklinggau baru mencapai 7,4% dari target nasional 30%, dengan 12.659 penduduk yang telah mengaktivasi hingga Desember 2024. Disdukcapil Kota Lubuklinggau telah mengimplementasikan beberapa strategi untuk meminimalisasi faktor penghambat dalam layanan aktivasi IKD.Pemeliharaan sarana dan prasarana dilakukan untuk mengatasi keterbatasan infrastruktur digital. Disdukcapil Kota Lubuklinggau memastikan ketersediaan perangkat pendukung aktivasi IKD dan koneksi internet yang stabil di kantor pelayanan. Pemeliharaan ini juga mencakup pemutakhiran sistem informasi untuk memperlancar proses aktivasi.

Program sosialisasi berjenjang dari tingkat kecamatan hingga kelurahan dilaksanakan untuk mengatasi rendahnya pemahaman masyarakat tentang manfaat IKD. Banyak penduduk masih menganggap IKD sebagai dokumen tambahan yang tidak memiliki nilai lebih dibanding KTP-el fisik. Sosialisasi berfokus pada edukasi mengenai kemudahan akses layanan publik dan keamanan data kependudukan. Pelayanan jemput bola dilakukan dengan mendatangi berbagai OPD, sekolah-sekolah, dan lokasi strategis untuk membantu proses aktivasi IKD secara langsung. Strategi ini efektif dalam menjangkau kelompok target seperti siswa yang telah memenuhi syarat wajib KTP dan meminimalisasi hambatan geografis.

Integrasi aktivasi IKD dengan layanan KTP-el diterapkan dimana setiap penduduk yang melakukan perekaman KTP-el atau layanan lainnya langsung diarahkan untuk mengaktivasi IKD. Pendekatan ini menyederhanakan prosedur dan meningkatkan efisiensi pelayanan karena masyarakat dapat menyelesaikan beberapa kebutuhan administratif dalam satu kunjungan. Implementasi strategi minimalisasi ini telah menunjukkan peningkatan signifikan dalam kepemilikan IKD di Kota Lubuklinggau. Dengan pendekatan komprehensif dalam meminimalisasi faktor penghambat, diharapkan target kepemilikan IKD sebesar 30% dapat tercapai dalam waktu yang ditentukan.

3.2. Alternatif Keputusan

Pada pelaksanaan pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD), Disdukcapil Kota Lubuklinggau menghadapi kendala utama berupa minimnya pengetahuan masyarakat mengenai program IKD. Kondisi ini berdampak pada belum tercapainya target kepemilikan IKD di kota tersebut. Rendahnya minat masyarakat terhadap aktivasi IKD disebabkan oleh kurangnya pemahaman tentang prosedur aktivasi dan masih banyaknya layanan publik yang masih menggunakan KTP elektronik.

Menghadapi tantangan tersebut, Disdukcapil Kota Lubuklinggau mengimplementasikan dua alternatif keputusan strategis. Pertama, melaksanakan program sosialisasi secara komprehensif baik langsung maupun tidak langsung untuk memberikan pemahaman tentang prosedur aktivasi serta manfaat IKD. Kedua, menerapkan program "jemput bola" dengan mendatangi berbagai institusi seperti sekolah, rumah sakit, instansi pemerintahan dan lembaga terkait.

Program jemput bola ini memungkinkan interaksi langsung dengan masyarakat, memberikan bantuan teknis aktivasi IKD, serta mendapatkan umpan balik untuk evaluasi dan penyempurnaan program. Selain itu, Disdukcapil Kota Lubuklinggau juga menyediakan layanan aktivasi IKD langsung bagi masyarakat yang sedang mengurus keperluan administrasi lain, sehingga menghemat waktu dan biaya. Berikut adalah rekapitulasi pelaksanaan kegiatan jemput bola oleh Disdukcapil Kota Lubuklinggau hingga tahun 2025:

Tabel 1 .
Rekapitulasi Kegiatan Jemput Bola Program IKD Tahun 2022-2025

No.	Lokasi	Jumlah
1.	Badan/Dinas/Kantor	34
2.	Kecamatan	8
3.	Asisten/Bagian	12
4.	Rumah Sakit	2
5.	SMAN	4
6.	SMKN	2
7.	MAN	2
	Jumlah	**64**

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau, 2025

Dari tabel diatas terlihat bahwa fokus utama program jemput bola adalah pada badan, dinas, dan kantor pemerintahan yang mencapai 34 lokasi. Hal ini sejalan dengan arahan Dirjen Kependudukan dan Catatan Sipil yang menjadikan Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai target utama dalam aktivasi IKD. ASN dipandang memiliki posisi strategis dalam sistem administrasi publik dan diharapkan dapat menjadi agen perubahan serta mengedukasi masyarakat tentang pentingnya digitalisasi administrasi kependudukan.

Implementasi program jemput bola memberikan kemudahan signifikan bagi masyarakat karena tidak perlu lagi menghabiskan waktu dan tenaga untuk datang ke kantor Disdukcapil Kota Lubuklinggau. Program ini juga mampu menjangkau kelompok masyarakat yang sebelumnya kesulitan mengakses layanan, termasuk mereka yang berdomisili di wilayah terpencil, sehingga meningkatkan aksesibilitas layanan administrasi publik secara keseluruhan. Melalui kedua alternatif keputusan tersebut, Disdukcapil Kota Lubuklinggau berupaya menciptakan sistem layanan administrasi kependudukan yang lebih inklusif, efisien, dan mudah diakses, dengan harapan dapat meningkatkan capaian kepemilikan IKD serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap transformasi digital pelayanan publik.

3.3. Sumber Daya yang Dibatasi

Sumber daya merupakan pengorbanan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Sumber daya yang dimaksud yaitu terdiri dari sumber daya manusia dan sumber daya penunjang yang jumlahnya terbatas.

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia menjadi komponen vital dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan digital, khususnya Informasi Kependudukan Digital (IKD). Pegawai tidak hanya berperan sebagai pelaksana kebijakan, namun juga sebagai representasi institusi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, termasuk informasi, bantuan, dan pendampingan terkait IKD. Disdukcapil Kota Lubuklinggau telah mengorganisir struktur kepegawaiannya ke dalam empat bidang, dengan masing-masing bidang dipimpin oleh seorang kepala bidang dan didukung oleh beberapa staf sesuai kebutuhan bidang. Per Januari 2025, Disdukcapil Kota Lubuklinggau memiliki total 33 pegawai.

Berdasarkan Permendagri No. 95 Tahun 2019 Pasal 30, SDM untuk penerapan IKD di Satuan Kerja Pelaksana dibagi menjadi tiga kategori: administrator SIAK, verifikator aplikasi SIAK, dan operator SIAK. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) yang bertanggung jawab atas program IKD telah berinisiatif membuka loket layanan tambahan dengan menempatkan satu pegawai khusus untuk layanan aktivasi IKD. Namun, jumlah ini masih sangat tidak sebanding dengan volume permintaan layanan dari masyarakat. Analisis kebutuhan menunjukkan perlunya penambahan pegawai berkompeten untuk meningkatkan kualitas pelayanan IKD sesuai standar yang ditetapkan.

2. Sumber Daya Penunjang

Dalam implementasi program IKD berbasis digital, keberadaan jaringan internet berkualitas tinggi menjadi infrastruktur krusial bagi efektivitas dan efisiensi pelayanan. Meskipun Kota Lubuklinggau telah mengalami kemajuan dalam infrastruktur teknologi informasi dengan akses internet yang mudah dijangkau di pusat kota dan fasilitas publik yang dilengkapi WiFi, beberapa daerah pinggiran kota terutama yang berbatasan dengan Kabupaten Musi Rawas seperti di Kecamatan Lubuklinggau Utara dan Selatan masih menghadapi kesulitan mendapatkan jaringan internet yang stabil karena keterbatasan infrastruktur telekomunikasi.

Ketidakstabilan jaringan internet menyebabkan hambatan dalam proses verifikasi dan sinkronisasi data kependudukan, yang berdampak pada pelayanan IKD secara keseluruhan. Ketersediaan sarana bagi masyarakat juga merupakan faktor penentu keberhasilan implementasi IKD. Kesenjangan digital masih menjadi tantangan signifikan, dimana tidak semua penduduk memiliki perangkat *smartphone* dengan spesifikasi memadai untuk mengakses layanan IKD. Untuk mengaktivasi IKD, terdapat beberapa persyaratan minimum yang harus dipenuhi, meliputi: akses internet yang memadai, kepemilikan KTP-el, *smartphone* dengan sistem operasi iOS/Android yang kompatibel dengan aplikasi IKD, serta tingkat literasi digital yang memadai untuk mengoperasikan aplikasi. Tingkat literasi digital yang bervariasi di antara kelompok masyarakat, terutama pada kalangan lanjut usia dan masyarakat di daerah pinggiran, menyebabkan kesulitan dalam adopsi teknologi baru ini, yang menjadi hambatan signifikan dalam optimalisasi layanan IKD.

3.4. Faktor Penghambat Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau

Pelayanan administrasi kependudukan untuk kepemilikan IKD di Disdukcapil Kota Lubuklinggau menghadapi beberapa hambatan yang mempengaruhi kelancaran proses pelayanan. Berbagai permasalahan ini menimbulkan kendala dalam implementasi program IKD bagi masyarakat. Faktor-faktor penghambat tersebut diuraikan dalam penjelasan berikut.

1. Sarana dan Prasarana

Ketersediaan jaringan internet menjadi faktor penghambat utama dalam pelaksanaan program IKD. Mengingat program ini sepenuhnya dilaksanakan secara online, koneksi internet yang stabil dan andal menjadi prasyarat mutlak. Ketika jaringan mengalami gangguan, proses aktivasi IKD tidak dapat berjalan optimal, bahkan seringkali harus dihentikan sementara.Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau telah menerapkan strategi jemput bola, namun sering menemui kendala teknis berupa gangguan jaringan internet, terutama di wilayah-wilayah dengan infrastruktur telekomunikasi terbatas seperti daerah Jukung, Batu Pepe dan Tanjung Raye. Kondisi ini menghambat proses verifikasi dan validasi data yang memerlukan koneksi *real-time* dengan server pusat.

Sarana pendukung juga perlu ditingkatkan, seperti penambahan jumlah laptop dengan spesifikasi terbaru dan pengadaan mobil pelayanan keliling. Saat ini, Disdukcapil Kota Lubuklinggau hanya menggunakan empat unit laptop dan mengandalkan mobil dinas pegawai untuk pelaksanaan layanan jemput bola. Fasilitas ruang tunggu di kantor Disdukcapil Kota Lubuklinggau juga masih sangat terbatas. Jumlah tempat duduk yang tidak memadai menyebabkan masyarakat terpaksa menunggu di luar gedung karena seluruh kursi di dalam ruangan telah terisi penuh.

2. Kurangnya Sosialisasi dan Kesadaran Masyarakat

Kurangnya Sosialisasi dan Kesadaran Masyarakat menjadi salah satu tantangan utama dalam implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Lubuklinggau. Meskipun Disdukcapil Kota Lubuklinggau telah melakukan berbagai upaya sosialisasi, terutama di lingkungan instansi pemerintahan dan sekolah, namun informasi mengenai program ini belum menyebar secara merata ke seluruh wilayah kota. Fakta di lapangan menunjukkan banyak masyarakat baru mengetahui tentang program IKD ketika berkunjung langsung ke kantor Disdukcapil Kota Lubuklinggau. Rendahnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang manfaat dan urgensi program ini menjadi hambatan serius dalam pencapaian tujuan.

Minat masyarakat untuk beralih ke IKD masih rendah karena beberapa faktor, antara lain kesenjangan pemahaman teknologi terutama di kalangan lansia, keterbatasan kepemilikan *smartphone* yang memadai, keengganan beralih dari sistem konvensional yang sudah familiar, serta persepsi bahwa KTP fisik lebih memberikan kepastian dan keamanan dibandingkan sistem digital. Selain itu, masih banyak yang memandang penggunaan IKD belum menjadi kebutuhan mendesak karena KTP elektronik masih diterima secara luas dalam sistem pelayanan publik. Kekhawatiran akan keamanan data pribadi terkait maraknya kasus kebocoran data juga menjadi pertimbangan masyarakat. Situasi ini menjadi tantangan bagi Disdukcapil Kota Lubuklinggau untuk melaksanakan sosialisasi dengan jangkauan yang lebih luas, terutama di daerah-daerah yang jauh dari pusat kota seperti Kecamatan Lubuklinggau Utara dan Selatan dimana akses informasi cenderung lebih terbatas.

3.5. Upaya yang Dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Mengatasi Hamabatan Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Lubuklinggau

Berbagai kendala yang menghambat proses pelayanan identitas kependudukan digital perlu diatasi dengan langkah-langkah strategis dan terencana. Berikut adalah upaya-upaya yang telah dilaksanakan oleh Disdukcapil Kota Lubuklinggau untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam implementasi program IKD.

1. Memelihara dan Meningkatkan Kualitas Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai menjadi fondasi utama dalam mewujudkan sistem layanan IKD yang handal, responsif, dan inklusif. Disdukcapil Kota Lubuklinggau melakukan pemeliharaan rutin pada perangkat keras dan lunak, serta pemantauan kondisi jaringan dan server secara berkala untuk memastikan layanan IKD berjalan optimal. Pihak dinas juga telah memperbarui sistem operasi pada perangkat komputer yang digunakan untuk mengakses aplikasi SIAK terpusat.

Tabel 2.
Ringkasan Kondisi Sarana dan Prasarana

Kategori Aset	Total Unit	Kondisi Baik	Rusak Ringan	Rusak Berat	Kondisi Baik (%)
Peralatan Kantor	41	28	12	1	68,3%
Meubelair	51	38	7	6	74,5%
Peralatan Elektronik	21	13	6	2	61,9%
Peralatan IT	57	31	14	12	54,4%
Peralatan Komunikasi	12	10	2	0	83,3%
TOTAL	**182**	**120**	**41**	**21**	**65,9%**

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau, 2025

Berdasarkan data inventaris Disdukcapil Kota Lubuklinggau diatas, dari total 182 unit aset yang dimiliki, sebanyak 65,9% dalam kondisi baik, 22,5% mengalami kerusakan ringan, dan 11,6% mengalami kerusakan berat. Khusus untuk kategori peralatan IT, hanya 54,4% yang dalam kondisi baik, dengan 8 unit PC dan 9 unit laptop mengalami kerusakan serta beberapa unit perangkat komputer yang telah mencapai usia operasional cukup lama.

Untuk mengatasi keterbatasan sarana dan prasarana ini, Disdukcapil Kota Lubuklinggau telah mengajukan permohonan anggaran kepada pemerintah daerah untuk peremajaan perangkat yang sudah tidak optimal serta pengadaan sarana tambahan seperti unit mobil pelayanan keliling dan perangkat laptop tambahan. Mobil pelayanan keliling memiliki fungsi strategis untuk memobilisasi petugas pelayanan ke berbagai lokasi, sehingga dapat memperluas jangkauan layanan jemput bola dan meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan kependudukan digital.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau juga telah menyediakan beragam fasilitas penunjang seperti ruang laktasi, toilet, mushola, ruang bermain anak, dan ruang tunggu. Untuk meningkatkan pelayanan yang inklusif, direncanakan penambahan jalur khusus berupa ramp untuk pengguna kursi roda, pegangan tangan di sepanjang dinding, lantai bertekstur untuk tunanetra, serta area tunggu khusus untuk lansia. Dengan target minimal 85% aset dalam kondisi baik, diharapkan dapat mendukung pelayanan publik yang lebih efisien dan berkualitas dalam penerapan IKD.

2. Meningkatkan Sosialisasi Kepada Masyarakat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau telah menerapkan berbagai strategi sosialisasi untuk meningkatkan aktivasi IKD di masyarakat. Strategi utama yang dilakukan adalah sosialisasi berjenjang yang dimulai dari tingkat kecamatan dan dilanjutkan ke tingkat kelurahan. Disdukcapil mengirimkan petugas ahli untuk memberikan penjelasan yang jelas dan akurat kepada pihak kecamatan, yang kemudian meneruskan informasi tersebut ke setiap kelurahan.Di tingkat kelurahan, sosialisasi dilakukan melalui kegiatan penyuluhan dengan beberapa pendekatan seperti sesi penjelasan langsung dari petugas, praktik langsung cara mengaktifkan IKD, dan forum diskusi dalam kelompok kecil agar masyarakat dapat mengajukan pertanyaan spesifik sesuai kebutuhan mereka.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau juga memanfaatkan berbagai media komunikasi untuk memperluas jangkauan informasi, seperti memasang pamflet informatif di pintu depan kantor, menempatkan standing banner di ruangan pelayanan, serta aktif menggunakan platform media sosial seperti Facebook, Instagram, dan WhatsApp untuk menyebarkan informasi tentang IKD. Media sosial Disdukcapil Kota Lubuklinggau secara rutin memposting konten informatif dan edukatif tentang cara aktivasi dan penggunaan IKD.

Strategi sosialisasi lainnya adalah penerapan sistem pelayanan jemput bola, dimana petugas Disdukcapil Kota Lubuklinggau langsung mengunjungi lokasi-lokasi tertentu untuk membantu proses aktivasi IKD. Strategi ini sangat membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu, bertempat tinggal jauh, atau mengalami kesulitan transportasi. Untuk meningkatkan efektivitas sosialisasi, Disdukcapil Kota Lubuklinggau juga mengembangkan strategi kerja sama lintas sektor dengan berbagai instansi pemerintah, lembaga pendidikan, dan organisasi masyarakat. Selain itu, dikembangkan pula sistem insentif untuk meningkatkan motivasi masyarakat dalam mengaktifkan IKD, seperti integrasi layanan IKD dengan berbagai layanan publik lainnya dan program apresiasi bagi kelurahan dengan tingkat aktivasi IKD tertinggi. Dengan kombinasi berbagai strategi tersebut, Disdukcapil Kota Lubuklinggau berupaya meningkatkan angka aktivasi IKD secara signifikan melalui pendekatan yang komprehensif, adaptif, dan berpusat pada kebutuhan masyarakat.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Lubuklinggau menunjukkan banyak kesamaan dengan penelitian-penelitian terdahulu dari berbagai daerah di Indonesia. Analisis mendalam terhadap temuan di lapangan mengungkapkan pola yang menarik dalam penerapan program digitalisasi kependudukan ini.Dalam aspek sosialisasi dan pemahaman masyarakat, Kota Lubuklinggau menghadapi masalah kurangnya intensitas dan jangkauan sosialisasi yang berdampak pada rendahnya pengetahuan masyarakat tentang keberadaan dan manfaat program IKD. Situasi ini tidak jauh berbeda dengan yang terjadi di Kabupaten Cirebon, di mana penelitian Viona Azzahra dan Rudiana (2024) menggarisbawahi pentingnya sosialisasi yang lebih gencar mengenai tata cara aktivasi dan manfaat Aplikasi IKD. Demikian pula di Bojonegoro, penelitian oleh Siti Marfu'ah, dkk (2024) menemukan kurangnya minat, pengetahuan, dan kesadaran masyarakat mengenai digitalisasi pelayanan publik. Kesamaan ini menggambarkan bahwa tantangan sosialisasi merupakan masalah umum dalam implementasi IKD di berbagai wilayah Indonesia.

Dalam hal keamanan data dan perlindungan siber, IKD di Lubuklinggau menawarkan tingkat keamanan yang lebih tinggi dibandingkan KTP-el fisik dan memberikan perlindungan lebih baik terhadap identitas penduduk. Aspek ini selaras dengan penelitian Yedija O. P. dan Agus M. (2023) yang menekankan pentingnya upaya meningkatkan keamanan siber dan melindungi data pribadi dalam penerapan IKD. Kesadaran akan keamanan data dalam implementasi IKD terlihat konsisten, dengan Lubuklinggau memberikan penekanan pada keunggulan keamanan IKD dibandingkan KTP-el fisik.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti selama melaksanakan penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dalam kepemilikan IKD di Disdukcapil Kota Lubuklinggau berjalan kurang optimal. Hal ini dapat tergambarkan melalui dimensi tujuan dalam pelaksanaan IKD yang belum sepenuhnya tercapai, dimana kepemilikan IKD di Kota Lubuklinggau baru mencapai 7,4%. Angka ini masih jauh di bawah target yang ditetapkan oleh Dirjen Dukcapil sebesar 30% dari jumlah penduduk yang sudah memiliki KTP-el di masing-masing kabupaten/kota. Kemudian pada dimensi alternatif keputusan, program sosialisasi dan layanan jemput bola yang diimplementasikan belum berhasil menjangkau seluruh lapisan masyarakat, khususnya mereka yang berdomisili di wilayah periferal atau jauh dari pusat kota. Sedangkan pada dimensi sumber daya yang terbatas, jumlah tenaga kerja tidak

sebanding dengan volume pelayanan, kualifikasi pegawai belum memadai, serta sarana dan prasarana seperti peralatan teknologi dan fasilitas pendukung masih perlu ditingkatkan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian serta penulis tidak dapat memperoleh data observasi secara langsung dalam pelaksanaan kegiatan jemput bola IKD yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Lubuklinggau.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian ini, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program IKD di Kota Lubuklinggau untuk menemukan hasil yang lebih mendalam dan komprehensif.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuklinggau beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Azzahra, V. (2024). *Strategi Pemerintah Dalam Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon*. *6*(4). https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i4

Gatiningsih. (2015). *Identifikasi Data Base Kependudukan Sebagai Produk Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Di Kabupaten Bandung*. *Dukcapil*, *3*, 107–126. http://eprints.ipdn.ac.id/2404/1/Gati%20Dukcapil%20107-126.pdf

Gatiningsih. (2023). *Kebijakan Administrasi Kependudukan*. CV Cendekia Press.

Gelb, A., & Metz, A. D. (n.d.). *Identification Revolution: Can Digital ID Be Harnessed for Development?*

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. https://doi.org/10.33701/jk.v5i2.3743

Irma Nurdiana, & Khithoh Ayumi. (2024). *Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Disdukcapil Kota Tanjungpinang*. *Harmoni Sosial : Jurnal Pengabdian Dan Solidaritas Masyarakat*, *1*(2), 50–58. https://doi.org/10.62383/harmoni.v1i2.141

Marfu'ah, S., Kumalasari, A., & Swasanti, I. (2024). *Digitalisasi Pelayanan Publik Ketidaksiapan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Bojonegoro. Jurnal Ilmu Administrasi, 15(2).*

Maulidya, D. F., & Widiyarta, A. (2024). *Optimalisasi Layanan Aktivasi IKD dalam Mendukung Transformasi Digital Administrasi Kependudukan di Kelurahan Kalisari Kota Surabaya*. *VISA: Journal of Visions and Ideas*, *4*(1), 416.

Mensah, I. K., Zeng, G., & Luo, C. (2020). E-*Government Services Adoption: An Extension of the Unified Model of Electronic Government Adoption. SAGE Open, 10(2).* https://doi.org/10.1177/2158244020933593

Moleong, J. L. (2016). *Metodologi penelitian kualitatif* (Revisi). PT. Remaja Rosdakarya.

Purba, Y. O., & Mauluddin, A. (2023). *Kejahatan Siber dan Kebijakan Identitas Kependudukan Digital: Sebuah Studi Tentang Potensi Pencurian Data Online.* Jurnal CIC Lembaga Riset dan Konsultan Sosial, 5(2), 55-56. https://doi.org/10.51486/jbo.v5i2.113

Saputra, R., & Risnawati, A. (2022). *Pelayanan Administrasi Kependudukan*.

Siringoringo, H. (2015). *Pemograman Linear Seri Teknik Riset Operasi*. Budi Utama, CV.

Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (1st ed.).

Yunus, E. Y., Hasanah, U., & Seda, F. La. (2023). *Efektivitas Pelayanan Admnistrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. Jurnal Publik*, *17*(01), 66–75. https://doi.org/10.52434/jp.v17i01.180