AKSELERASI AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KOTA PALEMBANG PROVINSI SUMATERA SELATAN

Karina Aulia
NPP. 33.0229
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: auliakarina30@gmail.com

Pembimbing Skripsi: MGS. Ismail, S.Pd., M.Si.
Email: mgs_ismail@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement: *The author focuses on the low achievement of Digital Population Identity (DIC) activation in Palembang City, which only reached 11.49% in the first semester of 2025, far below the national target of 30% and lagging behind other cities such as Padang City, which has reached 31.31%. This paradox is interesting to examine, considering that Palembang City is an urban center with relatively adequate telecommunications infrastructure, yet it recorded very low activation achievement. This gap is triggered by a number of complex factors. Meanwhile, previous studies on the acceleration of IKD activation have been concentrated in cities on the island of Java, and none have specifically examined the local socio-cultural context of Palembang City using Mulgan's (2009) strategic theoretical framework. This knowledge gap serves as a significant background for this research in an effort to formulate a targeted IKD acceleration policy.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the acceleration of IKD activation in Palembang City through the lens of Mulgan's strategy theory, encompassing five dimensions: purposes, environments, directions, actions, and learning.* ***Method:*** *A qualitative descriptive approach was employed, with data collected through in-depth interviews with 10 purposively selected informants, field observation at IKD activation sites, and documentation review. Data were processed and analyzed using NVivo 15 software through the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing, with source and technique triangulation applied to ensure data credibility.* ***Result:*** *The study reveals that while Disdukcapil Palembang has implemented various acceleration strategies including multi-channel socialization, outreach services* (jemput bola), *SOP enforcement, and inter-agency collaboration with the Social Services Department and banking institutions these efforts have yet to produce optimal results. The dominant barriers identified are low digital literacy (particularly among the elderly), limited compatible devices, widespread IKD-related fraud that erodes public trust, negative public perception toward digital identity, and unstable network and server connectivity.* ***Conclusion:*** *IKD activation acceleration in Palembang City has been implemented but remains suboptimal, constrained by both technical and socio-cultural barriers. It is recommended that the local government allocate a dedicated IKD budget, intensify community-based digital literacy programs, and expand outreach services targeting elderly populations and non-smartphone users, while strengthening anti-fraud public communication campaigns.*

Keywords: *Acceleration; Activation; Digital Population Identity (IKD).*

ABSTRAK

Permasalahan (Research Gap): Penulis berfokus pada permasalahan rendahnya capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Palembang yang hanya mencapai 11,49% pada Semester 1 Tahun 2025 jauh di bawah target nasional sebesar 30% dan tertinggal dibandingkan kota-kota lain seperti Kota Padang yang telah mencapai 31,31%. Paradoks ini menarik untuk dikaji mengingat Kota Palembang merupakan pusat urban dengan infrastruktur telekomunikasi yang relatif memadai, namun justru mencatat capaian aktivasi yang rendah. Kesenjangan ini dipicu oleh sejumlah faktor kompleks. Sementara itu, kajian-kajian terdahulu mengenai akselerasi aktivasi IKD masih terpusat di kota-kota Pulau Jawa dan belum ada yang mengkaji konteks sosial-budaya lokal Kota Palembang secara spesifik menggunakan kerangka teori strategi Mulgan (2009). Kesenjangan pengetahuan ini menjadi latar belakang yang signifikan bagi penelitian ini dalam upaya merumuskan kebijakan akselerasi IKD yang tepat sasaran. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan menganalisis akselerasi aktivasi IKD di Kota Palembang berdasarkan teori strategi Mulgan (2009) yang mencakup lima dimensi: tujuan, lingkungan, pengarahan, aksi, dan pembelajaran. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap 10 informan yang dipilih secara purposive dan snowball, observasi lapangan di lokasi aktivasi IKD, serta studi dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan NVivo 15 melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan triangulasi sumber dan teknik untuk menjamin kredibilitas data. **Hasil/Temuan:** Penelitian menemukan bahwa meskipun Disdukcapil Kota Palembang telah menjalankan berbagai strategi akselerasimeliputi sosialisasi multisaluran, pelayanan jemput bola, penerapan SOP, dan kolaborasi lintas instansi bersama Dinas Sosial dan perbankanupaya tersebut belum menghasilkan capaian yang optimal. Hambatan dominan yang teridentifikasi adalah rendahnya literasi digital khususnya pada kelompok lansia, keterbatasan perangkat yang kompatibel, maraknya penipuan mengatasnamakan aktivasi IKD yang mengikis kepercayaan publik, persepsi negatif masyarakat terhadap identitas digital, serta kendala jaringan dan server yang tidak stabil. **Kesimpulan:** Akselerasi aktivasi IKD di Kota Palembang telah dilaksanakan namun belum berjalan optimal, terhambat oleh faktor teknis maupun sosial-budaya secara bersamaan. Pemerintah daerah direkomendasikan mengalokasikan anggaran khusus IKD, mengintensifkan program literasi digital berbasis komunitas, memperluas layanan jemput bola yang menyasar kelompok lansia dan masyarakat tanpa smartphone, serta memperkuat kampanye publik anti-penipuan IKD.

Kata Kunci: Akselerasi; Aktivasi; Identitas Kependudukan Digital (IKD).

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transformasi digital merupakan keniscayaan di era modern. Berbagai negara telah memelopori implementasi identitas digital kependudukan, seperti Estonia melalui e-Residency Program dan India melalui sistem Aadhaar berbasis biometrik. Di Indonesia, Identitas Kependudukan Digital (IKD) diluncurkan secara nasional pada tahun 2022 sebagai bagian dari strategi Indonesia Digital 2045, yang menargetkan akselerasi transformasi digital layanan administrasi kependudukan. IKD merupakan informasi elektronik yang merepresentasikan dokumen kependudukan melalui aplikasi digital pada perangkat seluler, sebagaimana diatur dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022. Robles-Carrillo (2024) menegaskan bahwa identitas digital merupakan komponen fundamental ekonomi pengetahuan yang berfungsi sebagai kunci akses dunia digital, sekaligus menghadirkan dilema keamanan dan kepercayaan yang harus dikelola secara hati-hati oleh negara.

Secara nasional, pemerintah menargetkan minimal 30% dari penduduk wajib KTP yang telah terekam untuk mengaktifkan IKD. Namun, per April 2025 baru 14.328.091 jiwa atau sekitar 7% dari target 62.282.487 jiwa yang telah mengaktifkan IKD (Dinpendukcapil Purbalingga, 2025). Capaian ini sangat bervariasi antardaerah misalnya DKI Jakarta telah melampaui target nasional (32,76%), sementara daerah-daerah lain jauh tertinggal. Kota Palembang sebagai ibukota Provinsi Sumatera Selatan dan pusat ekonomi yang memiliki infrastruktur telekomunikasi memadai, justru mencatat capaian yang rendah.

Tabel 1.
Capaian Aktivasi IKD di Kota Palembang Semester 1 Tahun 2025

NO	WILAYAH	REKAM DINAMIS	JUMLAH IKD	PERSEN IKD
	Kota Palembang	1.287.456	147.941	11,49
1	Ilir Barat Dua	50.165	4.712	9,39
2	Seberang Ulu Satu	67.700	7.718	11,40
3	Seberang Ulu Dua	75.648	7.032	9,30
4	Ilir Barat Satu	111.482	13.256	11,89
5	Ilir Timur Satu	50.464	5.118	10,14
6	Ilir Timur Dua	61.886	5.344	8,64
7	Sukarami	148.505	19.300	13,00
8	Sako	83.677	13.727	16,40
9	Kemuning	59.755	6.807	11,39
10	Kalidoni	95.211	9.244	9,71
11	Bukitkecil	28.322	3.003	10,60
12	Gandus	58.815	6.056	10,30
13	Kertapati	69.859	8.155	11,67
14	Plaju	71.382	6.928	9,71
15	Alang-Alang Lebar	83.397	11.294	13,54
16	Sematang Borang	49.215	8.482	17,23
17	Jakabaring	67.227	6.162	9,17
18	Ilir Timur Tiga	54.746	5.603	10,23

Sumber: PDAK Semester 1 Tahun 2025

Berdasarkan Tabel 1, total rekam dinamis di Kota Palembang tercatat sebanyak 1.287.456 jiwa, namun yang telah mengaktifkan IKD hanya 147.941 jiwa atau 11,49% jauh di bawah target nasional 30% dan tertinggal dibandingkan Kota Padang yang mencapai 31,31%. Kecamatan Sematang Borang mencatat persentase tertinggi (17,23%) sedangkan Ilir Timur Dua terendah (8,64%). Padahal Kota Palembang bukanlah termasuk kategori daerah 3T, kondisi ini menjadi anomali yang perlu diteliti secara mendalam. Beberapa faktor diduga menjadi penyebab rendahnya aktivasi IKD, antara lain rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan kepemilikan perangkat pendukung, minimnya pemahaman mengenai manfaat IKD, serta kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi (Katanda.id, 2024; SumselPers, 2025; Ampera.co, 2024). Selain itu, maraknya kasus penipuan yang mengatasnamakan aktivasi IKD turut memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital kependudukan (SumselPers, 2025). Kendala teknis berupa gangguan jaringan dan server juga menjadi hambatan dalam proses implementasi IKD sebagaimana ditemukan pada penelitian sebelumnya (JMPIS, 2025).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa rendahnya aktivasi IKD juga terjadi di berbagai daerah lain di Indonesia. Imada et al. (2025) menemukan bahwa capaian IKD di Kota Surabaya masih berada pada angka 17,57% akibat rendahnya literasi digital dan minimnya kesadaran masyarakat. Ardianti dan Pradana (2025) mengidentifikasi hambatan berupa kurangnya sosialisasi, keterbatasan perangkat teknologi, dan infrastruktur jaringan internet. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Widiyarta dan Humaidah (2023), Fatima dan Wibawani (2024), serta Amalia (2024), yang menyoroti rendahnya minat masyarakat dan belum optimalnya pemanfaatan IKD dalam layanan publik.

Penelitian mengenai akselerasi aktivasi IKD di Kota Palembang masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada implementasi program, strategi organisasi, atau difusi inovasi di daerah lain. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis akselerasi aktivasi IKD di Kota Palembang menggunakan teori strategi Mulgan (2009) yang mencakup dimensi *purposes*, *environment*, *direction*, *action*, dan *learning*. Pendekatan ini diharapkan mampu menghasilkan rekomendasi strategis yang lebih adaptif terhadap karakteristik lokal dalam mendukung percepatan transformasi digital administrasi kependudukan.

1.2. Kesenjangan Penelitian (Research Gap)

Penelitian ini berangkat dari permasalahan rendahnya capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Palembang yang masih berada di bawah target nasional. Rendahnya tingkat aktivasi tersebut dipengaruhi oleh berbagai hambatan, antara lain maraknya penipuan yang mengatasnamakan aktivasi IKD sehingga menimbulkan keraguan dan menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah. Selain itu, persepsi dan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya IKD masih relatif rendah, terutama pada kelompok usia lanjut yang cenderung menganggap KTP elektronik fisik telah memadai untuk memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan. Hambatan lainnya meliputi rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan kepemilikan perangkat smartphone yang kompatibel, serta kendala teknis berupa jaringan internet dan server yang belum sepenuhnya stabil. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tantangan implementasi IKD tidak hanya berkaitan dengan aspek teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor sosial, budaya, dan perilaku masyarakat dalam menerima inovasi layanan publik berbasis digital.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji implementasi dan strategi aktivasi IKD di berbagai daerah, seperti Surabaya, Sidoarjo, dan Pekanbaru. Namun, penelitian-penelitian tersebut umumnya berfokus pada aspek implementasi kebijakan, manajemen strategis, dan difusi inovasi dengan menggunakan kerangka teori David dan David (2015), Edwards III, maupun Rogers. Pendekatan tersebut cenderung menempatkan lingkungan sosial sebagai faktor pendukung, sehingga belum mampu menjelaskan secara komprehensif bagaimana karakteristik sosial, budaya, dan perilaku masyarakat lokal memengaruhi keberhasilan percepatan aktivasi IKD. Di sisi lain, hingga saat ini belum ditemukan penelitian yang secara khusus mengkaji akselerasi aktivasi IKD di Kota Palembang menggunakan teori strategi Mulgan (2009). Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menerapkan perspektif strategi Mulgan yang mencakup dimensi *purposes*, *environment*, *direction*, *action*, dan *learning* untuk menganalisis upaya percepatan aktivasi IKD berdasarkan konteks lokal Kota Palembang. Pendekatan ini diharapkan mampu menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan aktivasi IKD sekaligus memberikan rekomendasi strategis yang lebih adaptif dalam mendukung transformasi digital administrasi kependudukan di Indonesia.

.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting karena Kota Palembang sebagai kota besar dengan infrastruktur yang relatif memadai justru mencatat capaian IKD yang rendah atau belum optimal. Tanpa penelitian ini, pemerintah daerah tidak memiliki dasar empiris yang kuat untuk merancang strategi akselerasi yang kontekstual dan tepat sasaran. Jika kondisi ini dibiarkan, pencapaian target digitalisasi kependudukan di Kota Palembang berisiko terus stagnan, menghambat transformasi digital layanan publik secara keseluruhan.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa kajian terdahulu yang relevan. Imada et al. (2025) mengkaji strategi percepatan IKD di Kota Surabaya menggunakan teori David & David (2015) dan menemukan capaian IKD hanya 17,57% akibat minimnya literasi digital dan ketiadaan rasa urgensi aktivasi di masyarakat. Ardianti & Pradana (2025) menganalisis layanan jemput bola di Kelurahan Karangpilang Surabaya menggunakan teori Osborne & Plastrik, dan menemukan bahwa rendahnya literasi digital serta keterbatasan infrastruktur jaringan menjadi penghambat utama. Widiyarta & Humaidah (2023) meneliti implementasi IKD di Kelurahan Jepara Surabaya menggunakan teori Edwards III, dan mengidentifikasi berbagai hambatan teknis seperti ketidaksesuaian perangkat warga dan lambatnya sistem SIAK. Fatima & Wibawani (2024) menganalisis strategi pencapaian target IKD di Kabupaten Sidoarjo melalui analisis SWOT dan menemukan bahwa layanan publik belum memanfaatkan IKD secara optimal sehingga masyarakat tidak merasakan manfaat langsungnya. Amalia (2024) mengkaji difusi inovasi IKD di Kota Pekanbaru menggunakan teori Rogers dan menemukan bahwa minimnya pengetahuan serta rendahnya minat masyarakat menjadi faktor utama rendahnya angka aktivasi. Dari perspektif dosen IPDN, Tukan & Rahmadanita (2023) mengkaji implementasi kebijakan IKD di Kabupaten Lembata NTT menggunakan teori Edwards III dan menemukan bahwa komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi menjadi faktor kritis keberhasilan implementasi. Sejalan dengan itu, Sasongko (2023) mengkaji kesiapan Disdukcapil Kabupaten Bandung dalam mengimplementasikan IKD dan merekomendasikan perlunya sosialisasi masif karena tingkat penguasaan teknologi masyarakat sangat bervariasi. Sementara itu, Gatiningsih et al. (2025) dalam kajian terbaru tentang pelayanan IKD di Kota Bandung menemukan bahwa strategi jemput bola dan layanan proaktif berbasis wilayah (mobile services) terbukti menjadi faktor kunci keberhasilan peningkatan capaian aktivasi IKD. Berbeda dari penelitian-penelitian tersebut, penelitian ini berfokus pada konteks Kota Palembang dengan menggunakan teori strategi *Mulgan (2009)* yang belum pernah digunakan dalam kajian IKD sebelumnya sebagai kerangka analisis akselerasi aktivasi IKD secara komprehensif.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, yakni menganalisis akselerasi aktivasi IKD secara kontekstual di Kota Palembang dengan menggunakan teori strategi Mulgan (2009) yang mencakup lima dimensi: tujuan, lingkungan, pengarahan, aksi, dan pembelajaran. Kebaruan penelitian ini dapat dilihat dari tiga aspek utama. Pertama, dari segi teori, penelitian ini merupakan yang pertama mengaplikasikan teori strategi Mulgan secara komprehensif dalam konteks akselerasi program identitas digital pemerintah di Indonesia, khususnya program IKD. Kedua, dari segi karakteristik objek penelitian, kajian ini secara khusus mengangkat konteks sosial-budaya lokal Kota Palembang sebagai kota besar di luar Pulau Jawa yang selama ini luput dari perhatian penelitian sejenis. Ketiga, dari segi metode, penelitian ini memanfaatkan piranti analisis NVivo 15 dengan triangulasi sumber dan teknik, sehingga menghasilkan temuan

yang lebih sistematis dan kredibel dibandingkan kajian terdahulu yang umumnya menggunakan analisis manual konvensional.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis akselerasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan, berdasarkan teori strategi Mulgan (2009).

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena akselerasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Palembang melalui pengungkapan fakta, persepsi, pengalaman, dan strategi yang dilakukan oleh para pelaksana kebijakan maupun masyarakat. Menurut Creswell (2023), penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Sementara itu, Sugiyono (2023) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dengan peneliti sebagai instrumen kunci. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan melalui wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, laporan capaian aktivasi IKD, peraturan perundang-undangan, jurnal ilmiah, dan dokumen lain yang relevan dengan penelitian.

Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Menurut Sugiyono (2023), *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu, yaitu memilih informan yang dianggap paling mengetahui permasalahan yang diteliti. Adapun *snowball sampling* digunakan untuk memperoleh informan tambahan berdasarkan rekomendasi informan sebelumnya sehingga data yang diperoleh semakin kaya dan mendalam. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang karena memiliki kewenangan dalam merumuskan kebijakan, mengarahkan program, serta bertanggung jawab terhadap pencapaian target aktivasi IKD di Kota Palembang. Selain itu, informan pendukung terdiri atas pejabat struktural, pegawai yang terlibat langsung dalam pelayanan aktivasi IKD, serta masyarakat yang telah melakukan aktivasi IKD. Pemilihan informan tersebut dilakukan untuk memperoleh informasi yang komprehensif dari sisi pengambil kebijakan, pelaksana program, dan penerima layanan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Menurut Moleong (2021), wawancara digunakan untuk memperoleh informasi secara mendalam mengenai pengalaman, pandangan, dan pemahaman informan terhadap suatu fenomena. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan aktivasi IKD, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui berbagai arsip, laporan, foto kegiatan, dan dokumen pendukung lainnya. Uji keabsahan data dilakukan melalui uji kredibilitas dengan menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari berbagai informan. Menurut Sugiyono (2023), triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu di luar data untuk keperluan pengecekan atau pembanding terhadap data yang diperoleh.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman, yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan . Reduksi data dilakukan dengan memilih dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan

penelitian. Selanjutnya data disajikan dalam bentuk narasi, tabel, dan visualisasi menggunakan aplikasi NVivo 15. Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan pola, hubungan, dan temuan yang muncul selama penelitian berlangsung. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada fakta bahwa Kota Palembang merupakan salah satu daerah dengan capaian aktivasi IKD yang masih berada di bawah target nasional sehingga menarik untuk diteliti lebih lanjut. Penelitian dilaksanakan selama Januari 2026, yang meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan laporan penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis akselerasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Palembang menggunakan teori strategi Mulgan (2009) yang mencakup lima dimensi: tujuan *(purposes)*, lingkungan *(environments)*, pengarahan *(directions)*, aksi *(actions)*, dan pembelajaran *(learnings)*.

3.1. Tujuan *(Purposes)*

Disdukcapil Kota Palembang memiliki tujuan yang jelas dalam akselerasi aktivasi IKD, yaitu: mewujudkan transformasi digital administrasi kependudukan yang lebih cepat, mudah, dan efisien; mengintegrasikan data kependudukan antarinstansi guna mendukung program pemerintah termasuk penyaluran bantuan sosial; serta mencapai target nasional minimal 30% aktivasi IKD dari penduduk wajib KTP. Kepala Disdukcapil menyatakan bahwa pihaknya selalu optimis dapat mencapai target, mengingat jumlah aktivasi IKD yang terus meningkat setiap harinya, diperkuat oleh sinergi dengan Dinas Sosial dalam program Perlinsos (Perlindungan Sosial) yang mendorong masyarakat untuk mengaktifkan IKD. Namun, terdapat kekhawatiran dari masyarakat terkait keamanan data pribadi dan kerumitan proses aktivasi yang menjadi tantangan dalam pencapaian tujuan tersebut. Madjid et al. (2021) dalam studi efektivitas program inovasi pelayanan kependudukan di Kabupaten Pati menemukan bahwa kejelasan tujuan program dan komitmen pimpinan merupakan prasyarat utama keberhasilan inovasi administrasi kependudukan, temuan yang relevan bagi upaya Disdukcapil Kota Palembang dalam mencapai target aktivasi IKD.

3.2. Lingkungan *(Environments)*

Analisis lingkungan menunjukkan bahwa kondisi Kota Palembang menyimpan sejumlah hambatan strategis yang memengaruhi capaian aktivasi IKD. Pertama, rendahnya literasi digital masyarakat terutama pada kelompok lansia membuat proses aktivasi sulit dilakukan secara mandiri sehingga membutuhkan pendampingan intensif dari petugas. Kedua, keterbatasan perangkat: tidak semua masyarakat memiliki smartphone berbasis Android atau iOS yang kompatibel dengan aplikasi IKD. Ketiga, kendala teknis berupa jaringan internet yang tidak stabil dan gangguan server pusat yang sering mengganggu kelancaran proses aktivasi. Keempat, maraknya penipuan yang mengatasnamakan aktivasi IKD melalui WhatsApp, SMS, dan telepon, membuat masyarakat takut dan ragu untuk melakukan aktivasi. Di sisi lain, terdapat peluang dari antusiasme masyarakat melek teknologi yang dapat menjadi agen penyebaran informasi IKD, serta dukungan pemerintah pusat melalui program Perlinsos yang mendorong masyarakat untuk mengaktifkan IKD.

Faktor-faktor yang menghambat akselerasi aktivasi IKD di Kota Palembang dapat diidentifikasi sebagai berikut: (1) rendahnya literasi digital masyarakat, khususnya lansia yang kesulitan menggunakan aplikasi; (2) keterbatasan perangkat, tidak semua warga memiliki smartphone yang mendukung instalasi IKD; (3) rendahnya persepsi dan kesadaran

masyarakat yang menganggap KTP fisik sudah cukup serta kekhawatiran terhadap keamanan data; (4) penipuan/hoaks berkedok aktivasi IKD yang membuat warga takut; dan (5) kendala teknis jaringan internet dan server yang tidak stabil. Kondisi ini sejalan dengan temuan Mubarak dan Suomi (2022) yang menegaskan bahwa kesenjangan digital pada kelompok lansia *(grey digital divide)* bukan semata soal akses perangkat, melainkan juga minimnya keterampilan dan kepercayaan diri dalam menggunakan teknologi digital. Hambatan serupa juga ditemukan oleh Sabani et al. (2023) yang mengidentifikasi bahwa ekspektasi kinerja sistem, kemudahan penggunaan, serta transparansi layanan merupakan faktor kritis yang menentukan adopsi *e-government* di Indonesia. Untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, Disdukcapil Kota Palembang telah melakukan berbagai upaya, antara lain: mengintensifkan sosialisasi dan pendampingan langsung; memperluas jangkauan jemput bola ke berbagai segmen masyarakat; memperkuat koordinasi dengan Dinas Sosial, perbankan, dan instansi lainnya; meningkatkan kapasitas SDM petugas melalui pelatihan; melakukan perbaikan dan pemeliharaan jaringan serta server; serta memanfaatkan program Perlinsos sebagai stimulus bagi masyarakat untuk mengaktifkan IKD.

3.3. Pengarahan *(Directions)*

Disdukcapil Kota Palembang telah menetapkan beberapa prioritas strategi dalam mempercepat aktivasi IKD: (1) sosialisasi kepada masyarakat melalui berbagai saluran; (2) pelayanan jemput bola yang terjadwal per triwulan di setiap UPTD/zona dengan jadwal yang telah disahkan oleh Asisten I; (3) kerja sama lintas instansi khususnya dengan Dinas Sosial dalam program PKH/Perlinsos dan dengan perbankan; (4) penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengacu pada pedoman pemerintah pusat mencakup verifikasi data, pemindaian barcode, hingga aktivasi melalui SIAK; serta (5) pemanfaatan pilot project Palembang sebagai laboratorium strategi percepatan IKD. Meskipun belum terdapat anggaran khusus untuk aktivasi IKDkegiatannya masih digabungkan dalam program pendaftaran penduduk koordinasi lintas instansi berjalan aktif dan terstruktur.

3.4. Aksi *(Actions)*

Pada dimensi aksi, implementasi strategi yang telah dilakukan meliputi: sosialisasi terintegrasi baik secara langsung (di kantor Dukcapil, *Car Free Night* Atmo, Setda Kota Palembang, event-event besar, sekolah) maupun tidak langsung (media sosial dan spanduk); pelayanan jemput bola yang dinilai cukup efektif karena langsung menjangkau masyarakat di kelurahan dan kecamatan, membantu proses aktivasi di tempat; kerja sama operasional dengan pendamping PKH/Perlinsos dan pihak bank yang membantu mengarahkan masyarakat; serta pengawasan melalui rekapitulasi UPTD dan monitoring rutin oleh pimpinan. Sarana pendukung yang disiapkan mencakup laptop/komputer yang terhubung dengan SIAK, pemindai QR code, smartphone petugas, dan jaringan internet. Pelaksanaan aktivasi berlangsung sesuai SOP secara konsisten baik di kantor maupun kegiatan lapangan. Ismail (2022) dalam kajiannya tentang implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Garut menemukan bahwa konsistensi penerapan SOP dan koordinasi antarunit kerja merupakan faktor penentu kualitas pelayanan kependudukan, sebuah temuan yang sejalan dengan upaya Disdukcapil Kota Palembang dalam membangun prosedur operasi yang terstandar.

3.5. Pembelajaran *(Learnings)*

Disdukcapil Kota Palembang melakukan monitoring rutin secara berkalabaik per triwulan maupun mingguan pada saat kegiatan jemput bola menggunakan data SIAK untuk memantau capaian tiap UPTD. Evaluasi dilaksanakan melalui pemantauan laporan rutin petugas lapangan. Dari evaluasi ini teridentifikasi sejumlah kelemahan yang kemudian

ditindaklanjuti melalui: peningkatan sosialisasi dan pendampingan khusus bagi lansia; penguatan koordinasi lintas instansi; penambahan sarana seperti laptop; peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan; perbaikan jaringan dan kapasitas server; serta edukasi kepada masyarakat untuk tidak membagikan data pribadi seperti kode OTP guna mencegah penipuan. Grafik peningkatan aktivasi IKD dari waktu ke waktu menunjukkan tren positif, meskipun capaian kumulatif masih jauh dari target 30%.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa akselerasi aktivasi IKD di Kota Palembang menghadapi tantangan ganda: teknis dan sosial-kultural. Temuan ini memperkuat penelitian Sabani et al. (2023) yang menemukan bahwa adopsi layanan e-government di Indonesia dipengaruhi secara signifikan oleh ekspektasi kinerja, ekspektasi kemudahan penggunaan, kualitas sistem, dan transparansi yang dirasakan warga. Rendahnya capaian IKD di Kota Palembang sejalan dengan temuan tersebut, di mana masyarakat belum merasakan manfaat langsung IKD sehingga motivasi aktivasi sangat rendah. Sama halnya dengan Dwivedi et al. (2017) yang mengembangkan *Unified Model of Electronic Government Adoption* (UMEGA) dan menegaskan bahwa perilaku penggunaan layanan e-government secara signifikan dipengaruhi oleh faktor sosial dan kondisi fasilitasi dua hal yang justru menjadi titik lemah dalam implementasi IKD di Palembang: minimnya fasilitasi pendampingan dan rendahnya pengaruh sosial *(social influence)* dari tokoh masyarakat maupun keluarga dalam mendorong aktivasi IKD.

Berbeda dengan temuan penelitian IKD di kota-kota Jawa yang relatif lebih maju dalam literasi digital, penelitian ini menemukan bahwa karakteristik sosial-budaya masyarakat Palembang termasuk tingginya kerentanan terhadap penipuan digital dan rendahnya kepercayaan terhadap aplikasi pemerintah memperburuk hambatan adopsi. Hal ini mendukung argumen Robles-Carrillo (2024) bahwa identitas digital bukan sekadar representasi digital dari identitas fisik, melainkan konstruksi yang kompleks yang menghadirkan dilema keamanan, privasi, dan kepercayaan dalam ekosistem digital. Kecemasan masyarakat terhadap keamanan data pribadi IKD mencerminkan dilema tersebut secara nyata di lapangan. Temuan ini juga memperluas penelitian Imada et al. (2025) tentang IKD di Surabaya dengan menambahkan dimensi kepercayaan publik (public trust) sebagai variabel kritis yang selama ini kurang diperhatikan dalam kajian percepatan IKD.

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Temuan di luar temuan utama terkait lima dimensi strategi Mulgan, penelitian ini juga menemukan sejumlah temuan menarik yang patut mendapat perhatian tersendiri. Faktor penghambat yang paling menonjol adalah fenomena penipuan digital yang secara langsung mengeksploitasi nama program IKD. Berbeda dengan hambatan teknis yang dapat diatasi melalui peningkatan infrastruktur, hambatan berbasis ketidakpercayaan ini bersifat psikologis dan sosial, sehingga memerlukan pendekatan komunikasi publik yang jauh lebih intensif dan terstruktur, bukan sekadar sosialisasi konvensional.

Faktor penghambat kedua yang juga signifikan berkaitan dengan kelompok rentan, khususnya lansia dan masyarakat tanpa kepemilikan *smartphone*. Kelompok ini tidak hanya menghadapi hambatan teknis berupa ketidakmampuan mengoperasikan perangkat, tetapi juga hambatan psikologis berupa rasa takut dan persepsi negatif terhadap identitas digital. Hal ini menunjukkan bahwa program akselerasi IKD tidak dapat bersifat seragam (*one-size-fits-all*), melainkan harus dirancang secara inklusif dengan modul pendekatan khusus bagi kelompok rentan tersebut.

Faktor pendukung pertama yang ditemukan dalam penelitian ini adalah kolaborasi lintas instansi antara Disdukcapil, Dinas Sosial, dan sektor perbankan menjadi faktor pendukung yang signifikan dalam memperluas jangkauan aktivasi. Namun, kolaborasi ini masih bersifat insidental dan belum terlembaga dalam bentuk kesepakatan kerja sama (MoU) yang mengikat. Pelembagaan kolaborasi ini berpotensi menjadi katalis utama percepatan capaian IKD apabila dikelola secara berkelanjutan dan sistematis.

Faktor pendukung kedua adalah peran program Perlinsos (Perlindungan Sosial) sebagai katalis tidak terduga dalam mendorong aktivasi IKD. Masyarakat penerima bantuan sosial ternyata memiliki motivasi ekstrinsik yang kuat untuk mengaktifkan IKD guna mengakses program PKH. Ini merupakan bukti empiris bahwa integrasi IKD dengan layanan publik konkret (terutama yang berdampak ekonomi langsung) secara efektif mendorong partisipasi warga senada dengan argumen Al-Ansi et al. (2024) bahwa nilai yang dirasakan (perceived value) dari layanan e-government merupakan faktor determinan yang mendorong masyarakat untuk mengadopsi platform pemerintah digital. Temuan ini memberikan implikasi kebijakan yang signifikan: percepatan aktivasi IKD akan lebih efektif bila diintegrasikan dengan program layanan publik yang memiliki insentif langsung bagi masyarakat, bukan hanya mengandalkan sosialisasi normatif.

Faktor pendukung ketiga adalah fenomena *"digital proxy"* di mana anggota keluarga yang melek teknologi membantu anggota keluarga lain (terutama lansia) untuk mengaktifkan IKD. Ini menunjukkan bahwa inklusi digital dalam konteks IKD tidak harus bersifat individual, melainkan dapat dimediasi oleh jaringan sosial. Mubarak dan Suomi (2022) menegaskan bahwa solusi untuk mengatasi grey digital divide memerlukan pendekatan kolaboratif lintas disiplin yang melibatkan peran keluarga dan komunitassebuah peluang yang belum dimanfaatkan secara optimal oleh Disdukcapil Kota Palembang dalam strategi akselerasi IKD-nya.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa akselerasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Palembang belum berjalan secara optimal. Ditinjau dari teori Mulgan (2009), kelima dimensi strategitujuan, lingkungan, pengarahan, aksi, dan pembelajaran telah diupayakan, namun hambatan yang bersifat sosial-kultural dan teknis menyebabkan capaian hanya mencapai 11,49% per Semester 1 Tahun 2025, jauh dari target nasional 30%. Meskipun strategi jemput bola, sosialisasi, koordinasi lintas instansi, dan penerapan SOP telah dilaksanakan, rendahnya literasi digital, keterbatasan perangkat masyarakat, maraknya penipuan berkedok aktivasi IKD, serta kendala jaringan dan server menjadi faktor dominan yang menghambat percepatan aktivasi IKD di Kota Palembang.

Adapun saran yang direkomendasikan: (1) Pemerintah Kota Palembang perlu mengalokasikan anggaran khusus untuk program akselerasi IKD yang terpisah dari kegiatan pendaftaran penduduk; (2) Intensifikasi sosialisasi dengan pendekatan berbasis komunitasmelibatkan tokoh masyarakat dan kader digitalkhususnya menyasar kelompok lansia dan masyarakat tanpa smartphone; (3) Memperkuat sinergi dengan Dinas Sosial, perbankan, dan sektor swasta sebagai stimulus aktivasi IKD; (4) Meningkatkan kapasitas infrastruktur digital (jaringan dan server) untuk menjamin stabilitas layanan; serta (5) Menggencarkan edukasi anti-penipuan IKD melalui berbagai platform komunikasi.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama pada lingkup geografis yang terfokus pada satu kota (Kota Palembang), sehingga hasil temuan belum dapat digeneralisasi ke seluruh kota di Indonesia. Selain itu, penggunaan metode kualitatif murni membatasi kemampuan pengukuran tingkat pengaruh masing-masing faktor penghambat

secara kuantitatif. Keterbatasan waktu pengumpulan data (Januari 2026) juga berpotensi tidak menangkap dinamika terbaru capaian aktivasi IKD yang terus berkembang.

Arah Masa Depan Penelitian *(future work)*. Penelitian lanjutan disarankan menggunakan pendekatan mixed methods dengan survei kuantitatif untuk mengukur faktor-faktor determinan adopsi IKD secara lebih terukur, seperti model UMEGA yang dikembangkan Dwivedi et al. (2017). Penelitian komparatif lintas kota di Sumatera Selatan juga diperlukan untuk mengidentifikasi praktik terbaik *(best practices)* akselerasi IKD yang dapat direplikasi. Kajian mendalam tentang strategi komunikasi anti-penipuan IKD yang efektif juga menjadi agenda penelitian yang sangat relevan untuk konteks Indonesia.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak MGS. Ismail, S.Pd., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang beserta seluruh jajaran yang telah memberikan izin dan dukungan selama proses pengumpulan data. Penulis juga berterima kasih kepada seluruh informan yang telah meluangkan waktu dalam wawancara penelitian ini, serta kepada Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN) yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan untuk menyelesaikan penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Al-Ansi, A. M., Garad, A., Jaboob, M., & Al-Ansi, A. (2024). Elevating e-government: Unleashing the power of AI and IoT for enhanced public services. Heliyon, 10(22), e40591. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e40591

Amalia, H. (2024). Difusi Inovasi Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. Doctoral dissertation: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. https://doi.org/

Ardianti, R. N., & Pradana, G. W. (2025). Strategi Peningkatan Layanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Melalui Jemput Bola di Kelurahan Karangpilang Kota Surabaya. Dinamika Administrasi: Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen, 5(2). https://doi.org/

Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., Janssen, M., Lal, B., Williams, M. D., & Clement, M. (2017). An empirical validation of a unified model of electronic government adoption (UMEGA). Government Information Quarterly, 34(2), 211-230. https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.03.001

Fatima, A. I., & Wibawani, S. (2024). Strategi Pencapaian Target Aktivasi Kependudukan Digital. Jurnal Kebijakan Publik, 15(1), 84-91.

Gatiningsih, G., Prihandono, A., Kurniasih, D., & Giyarsih, S. R. (2025). Analysis of Digital Population Identity Services in Bandung City. Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja, 15(2), 130-140. https://doi.org/10.33701/jiwbp.v15i2.5953

Hutasoit, I., Madjid, U., Ripa'i, A., & Rejeki, W. R. S. (2024). Pelayanan surat keterangan pindah bagi penduduk migran di Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat. Jurnal Agregasi, 12(1), 1-19. https://doi.org/ 10.34010/agregasi.v12i1.12535.

Imada, A. K. P., et al. (2025). Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Percepatan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Surabaya. Journal of Governance Innovation, 7(1), 313-329. https://doi.org/ 10.36636/jogiv.v7i1.5800.

Ismail, M. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Garut. Jurnal Registratie, 4(1). https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v4i1.2429

Madjid, U., Nurrahman, A., & Ramadhani, N. A. P. (2021). Efektivitas Program Tarjilu Okke di Kabupaten Pati Provinsi Jawa Tengah. Jurnal Registratie, 3(2). https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v3i2.2363

Mubarak, F., & Suomi, R. (2022). Elderly forgotten? Digital exclusion in the information age and the rising grey digital divide. INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing, 59, 00469580221096272. https://doi.org/10.1177/00469580221096272

Mulgan, G. (2009). The Art of Public Strategy: Mobilizing Power and Knowledge for the Common Good. Oxford University Press.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blanko KTP-el serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

Ramadhani, K., & Prakoso, C. T. (2025). Difusi Inovasi Aplikasi IKD oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. JMPIS, 6(3), 1841-1851. https://doi.org/ 10.38035/jmpis.v6i3.4348.

Retnowati, F., & Eldo, D. H. A. P. (2024). Strategi Akselerasi Penerapan Smart City di Kabupaten Wonosobo. Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer, 4(2), 60-70. https://doi.org/ 10.47134/rapik.v4i2.60.

Ripa'i, A. (2018). Penerapan sistem informasi administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi menuju single identity number di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sumedang. Jurnal Dukcapil, 67-85.

Robles-Carrillo, M. (2024). Digital identity: an approach to its nature, concept, and functionalities. International Journal of Law and Information Technology, 32, eaae019. https://doi.org/10.1093/ijlit/eaae019

Sabani, A., Thai, V., & Hossain, M. A. (2023). Factors affecting citizen adoption of e-government in developing countries: an exploratory case study from Indonesia. Journal of Global Information Management (JGIM), 31(1), 1-23. https://doi.org/10.4018/JGIM.318131

Sasongko, R. W. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bandung. Jurnal Registratie, 5(1), 69-86. https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3148

Tukan, A. A. F., & Rahmadanita, A. (2023). Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Lembata Provinsi Nusa Tenggara Timur. Jurnal Registratie, 5(2), 162-180. https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i2.3717

Widiyarta, A., & Humaidah, I. (2023). Implementasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam Mendorong Digitalisasi di Kelurahan Jepara Kota Surabaya. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 9(18), 43-51. https://doi.org/

Yanto, E., Anirwan, A., & Nugroho, T. C. (2025). Dampak Inovasi Terhadap Akselerasi Pelayanan Publik di Era Society 5.0: Studi Literatur. Journal of Governance and Policy Innovation, 5(2), 72-80. https://doi.org/10.51577/jgpi.v5i2.801