OPTIMALISASI AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA DUMAI PROVINSI RIAU

Dewa Marpaung
NPP. 33.0172
Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Email: dewamarpaung4@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Imelda Hutasoit, M.A. M.Kes,
Email: imeldahutasoit@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): *The implementation of Digital Population Identity (Identitas Kependudukan Digital / IKD) is part of the national digital transformation agenda in population administration services. However, the activation rate of IKD in Dumai City remains low and has not yet reached the national target. This condition indicates that the optimization of IKD activation has not been fully achieved, despite various efforts by the Department of Population and Civil Registration. Previous studies have generally focused on implementation, service quality, and innovation diffusion, while studies specifically examining IKD activation optimization using Hotniar Siringoringo's optimization theory in the context of Dumai City remain limited.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the optimization of IKD activation by the Department of Population and Civil Registration of Dumai City, identify the inhibiting factors, and examine the efforts undertaken to improve IKD activation achievement.* ***Method:*** *This research uses a descriptive qualitative method with an inductive approach. Data were collected through interviews, observation, and documentation. Informants consisted of officials and operators of the Department of Population and Civil Registration of Dumai City as well as members of the community. Data were analyzed using NVivo software and interpreted based on Hotniar Siringoringo's optimization theory covering three dimensions: objectives, decision alternatives, and limited resources.* ***Result:*** *The results show that the optimization of IKD activation in Dumai City has not yet been fully achieved. This is reflected in the activation rate which only reached 11.56% in January 2026, still below the national target of 30%. The main obstacles include low public awareness and understanding of IKD, limited smartphone ownership meeting application standards, unstable internet networks in outer areas, and limited human resources and supporting facilities. The Department has implemented several strategies, such as direct socialization, mobile service (jemput bola), integration of IKD activation into population administration services, and coordination with institutions utilizing population data.* ***Conclusion:*** *Therefore, optimizing IKD activation in Dumai City requires more integrated and sustainable measures through strengthening digital literacy, improving infrastructure and technical support, expanding inter-institutional collaboration, and enhancing the capacity of human resources in order to achieve the national target of digital population identity activation.*

Keywords: *Digital Population Identity, Digital Transformation, Optimization, Public Service*

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan bagian dari agenda transformasi digital nasional dalam pelayanan administrasi kependudukan. Namun, capaian aktivasi IKD di Kota Dumai masih tergolong rendah dan belum mencapai target nasional. Kondisi ini menunjukkan bahwa optimalisasi aktivasi IKD belum terlaksana secara maksimal meskipun telah dilakukan berbagai upaya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian terdahulu umumnya membahas implementasi, kualitas pelayanan, dan difusi inovasi IKD, sedangkan penelitian yang secara khusus mengkaji optimalisasi aktivasi IKD menggunakan teori optimalisasi Hotniar Siringoringo pada konteks Kota Dumai masih terbatas. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi aktivasi IKD oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, mengidentifikasi faktor penghambat, serta mengkaji upaya yang dilakukan dalam meningkatkan capaian aktivasi IKD.
Metode: Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri atas pejabat dan operator Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai serta masyarakat pengguna layanan. Analisis data dilakukan dengan bantuan aplikasi NVivo dan diinterpretasikan berdasarkan teori optimalisasi Hotniar Siringoringo yang mencakup tiga dimensi, yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang terbatas.
Hasil/Temuan: Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi aktivasi IKD di Kota Dumai belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari capaian aktivasi yang baru mencapai 11,56% pada Januari 2026, masih jauh dari target nasional sebesar 30%. Hambatan utama yang ditemukan meliputi rendahnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat tentang IKD, keterbatasan kepemilikan gawai yang memenuhi standar aplikasi, jaringan internet yang tidak stabil di wilayah terluar, serta keterbatasan sumber daya manusia dan sarana pendukung. Adapun upaya yang dilakukan Disdukcapil meliputi sosialisasi langsung, program jemput bola, integrasi aktivasi IKD dalam pelayanan administrasi kependudukan, serta komunikasi dengan lembaga pengguna data kependudukan.
Kesimpulan: Dengan demikian, optimalisasi aktivasi IKD di Kota Dumai memerlukan langkah yang lebih terpadu dan berkelanjutan melalui penguatan literasi digital masyarakat, peningkatan infrastruktur dan dukungan teknis, perluasan kerja sama lintas lembaga, serta penguatan kapasitas sumber daya manusia agar target nasional aktivasi identitas kependudukan digital dapat tercapai.

Kata kunci: Identitas Kependudukan Digital, Optimalisasi, Pelayanan Publik, Transformasi Digital

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan telah mendorong perubahan besar dalam pelayanan publik, termasuk pada bidang administrasi kependudukan. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi menjadi instrumen penting untuk mewujudkan pelayanan yang lebih efisien, efektif, transparan, dan mudah diakses masyarakat. Dalam konteks ini, Identitas Kependudukan Digital (IKD) hadir sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang merepresentasikan data kependudukan secara elektronik melalui perangkat gawai. Penerapan IKD memiliki dasar hukum yang kuat, di antaranya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional, serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko KTP-el serta

Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Kebijakan tersebut menempatkan IKD sebagai bagian penting dari modernisasi administrasi kependudukan dan integrasi layanan publik digital di Indonesia.

Secara nasional, capaian perekaman KTP-el telah mendekati cakupan penuh, namun aktivasi IKD masih menghadapi tantangan di berbagai daerah. Kota Dumai merupakan salah satu daerah yang menunjukkan capaian aktivasi IKD yang masih rendah dibandingkan target nasional sebesar 30% dari jumlah penduduk wajib KTP. Berdasarkan data Disdukcapil Kota Dumai, jumlah penduduk wajib KTP mencapai 250.538 jiwa, sedangkan jumlah aktivasi IKD pada tahun 2025 baru mencapai sekitar 6,90%. Per Januari 2026, capaian tersebut meningkat menjadi 11,56%, namun masih tergolong jauh dari target nasional. Rendahnya capaian aktivasi IKD di Kota Dumai mengindikasikan adanya persoalan dalam proses optimalisasi pelaksanaan program. Permasalahan ini tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor sosial, geografis, infrastruktur, serta kesiapan sumber daya manusia. Wilayah Kota Dumai yang cukup luas, adanya kawasan terluar dengan keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum meratanya pemahaman tentang fungsi IKD menjadi tantangan nyata dalam implementasi program.

Penelitian terdahulu telah membahas IKD dari berbagai sudut pandang, seperti implementasi kebijakan, kualitas pelayanan, optimalisasi digitalisasi, dan difusi inovasi. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji optimalisasi aktivasi IKD dengan menggunakan teori optimalisasi Hotniar Siringoringo pada konteks Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai masih belum banyak ditemukan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut sekaligus memberikan gambaran empiris mengenai kondisi aktual pelaksanaan aktivasi IKD di daerah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi aktivasi IKD oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, mengidentifikasi faktor-faktor penghambat, serta mengkaji upaya yang dilakukan dalam meningkatkan capaian aktivasi IKD di Kota Dumai Provinsi Riau.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Berdasarkan penelitian, penulis berfokus pada permasalahan belum optimalnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang ditunjukkan oleh belum tercapainya angka aktivasi ikd sebesar 30%. Kondisi ini terjadi di tengah tingginya tuntutan pelayanan administrasi kependudukan akibat jumlah penduduk Kota Dumai yang besar dan wilayah pelayanan yang luas. Selain itu, masih terdapat kesenjangan antara kebutuhan pelayanan yang semakin kompleks dengan kondisi sumber daya manusia aparatur yang tersedia, terlihat dari keterbatasan jumlah pegawai, tingginya rasio pelayanan per pegawai, serta dominasi pegawai dengan tingkat pendidikan menengah. Keadaan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas SDM aparatur, terutama pada aspek kompetensi, profesionalisme, disiplin, dan integritas, belum sepenuhnya mampu mengimbangi tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, akurat, dan responsif.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah membuktikan bahwa optimalisasi aktivasi IKD berpengaruh kepada kualitas pelayanan publik pada pendidikan, maupun pelayanan pemerintahan, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji aktivasi IKD ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sebagian besar penelitian sebelumnya berfokus pada implementasi ikd, kinerja pegawai, atau kualitas pelayanan secara umum, sedangkan kajian yang menempatkan optimalisasi ikd sebagai permasalahan pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan persepsi masyarakat pengguna layanan masih relatif terbatas. Selain itu, karakteristik pelayanan administrasi kependudukan yang bersifat wajib, berkaitan langsung dengan pemenuhan hak sipil masyarakat, serta menghadapi

tantangan digitalisasi pelayanan belum banyak menjadi perhatian dalam penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis secara empiris optimalisasi aktivasi IKD oleh Disdukcapil di Kota Dumai Provinsi Riau sebagai konteks daerah yang memiliki kompleksitas pelayanan tinggi.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan bukti empiris mengenai optimalisasi aktivasi ikd oleh disdukcapil terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai, mengingat masih belum tercapainya kategori aktivasi pelayanan tertinggi sebesar 30%, stagnasi angka aktivasi yang rendah, serta masih adanya kesenjangan capaian dokumen kependudukan yang menunjukkan perlunya peningkatan kinerja pelayanan. Selain itu, kompleksitas pelayanan administrasi kependudukan yang berkaitan langsung dengan pemenuhan hak-hak sipil masyarakat menuntut aparatur yang kompeten, profesional, disiplin, dan berintegritas agar pelayanan dapat berjalan secara efektif dan responsif. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi dasar bagi pemerintah daerah, khususnya Disdukcapil Kota Dumai, dalam merumuskan kebijakan pengembangan kapasitas aparatur serta strategi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih tepat sasaran. Apabila penelitian ini tidak dilakukan, maka upaya perbaikan kualitas pelayanan berisiko tidak didukung oleh data dan informasi yang memadai mengenai faktor-faktor yang memengaruhinya, sehingga kebijakan yang diambil berpotensi kurang efektif dalam menjawab permasalahan pelayanan administrasi kependudukan dan dapat menghambat pemenuhan hak administrasi masyarakat secara optimal.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang membahas Identitas Kependudukan Digital. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan faktor penting yang memengaruhi keberhasilan penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, baik dalam sektor kesehatan, pendidikan, maupun administrasi pemerintahan. Fadhilah (2024) mengkaji kualitas pelayanan aktivasi aplikasi IKD di Kota Depok. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan melalui wawancara, observasi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa faktor utama penghambat rendahnya capaian aktivasi adalah kualitas pelayanan yang belum responsif serta minimnya sosialisasi kepada masyarakat. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan publik, khususnya aspek responsivitas, serta penyediaan fasilitas pendukung yang memadai menjadi langkah strategis untuk mendorong optimalisasi cakupan aktivasi aplikasi IKD di Kota Depok. Penelitian ini mengusulkan perbaikan kualitas layanan dan penyediaan fasilitas yang memadai sebagai upaya peningkatan cakupan aktivasi. Suci Rahayu. (2025) meneliti aktivasi IKD mendukung percepatan digitalisasi administrasi kependudukan di tingkat kelurahan sebagai bagian dari transformasi digital instansi pemerintah lokal. Tujuan dari Penelitian ini mengetahui Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kecamatan Tanjung. Metode yang digunakan dalam Penelitian ini adalah jenis Penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Adapun sampel yang menjadi informan dalam Penelitian berjumlah 5 orang dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan model interaktif yakni, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil dari Penelitian ini menunjukkan bahwa Implementasi Identitas Kependudukan Digital Di Kecamatan Tanjung di kategorikan Terimplementasi. Suwarno. (2025) meneliti menjelaskan dalam meningkatkan penerapan IKD melalui perpanjangan jam pelayanan dan pendampingan Masyarakat. Tujuan Penelitian ini untuk meningkatkan pemahaman Masyarakat

terhadap penggunaan aplikasi IKD serta mengevaluasi kebijakan dalam memperluas akses Masyarakat. Metode Penelitian berdasarkan pendekatan kualitatif desakriptif. Hasil Penelitian menunjukkan kebijakan perpanjangan jam pelayanan berhasil meningkatkan antusiasme masyarakat pada tahap awal pelaksanaan rendahnya pengguna baru yang berhasil mengaktifkan IKD setelah kebijakan ini diterapkan terjadi penurunan yang melakukan aktivasi. Ramadhani. (2025) proses difusi inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan publik. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses dokumen kependudukan secara digital, seperti KTP elektronik, kartu keluarga, dan akta kelahiran, sehingga lebih efisien dan aman dari risiko kehilangan maupun pemalsuan. Tujuan Penelitian ini adalah menganalisis penyebaran inovasi IKD di Kota Samarinda, mengidentifikasi hambatan implementasi, serta merumuskan solusi strategis untuk meningkatkan adopsi masyarakat terhadap aplikasi ini. Menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, Penelitian dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pegawai Disdukcapil serta masyarakat pengguna dan non-pengguna IKD. Hasil Penelitian menunjukkan aplikasi IKD membawa banyak manfaat seperti efisiensi dan kemudahan akses, tingkat adopsinya di Kota Samarinda masih rendah, hanya sekitar 5–6% dari total penduduk wajib KTP. Hambatan utama mencakup literasi digital masyarakat yang rendah, keterbatasan jaringan internet, dan kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi. Selain itu, proses aktivasi yang dianggap rumit dan gangguan teknis seperti server turut memperlambat penyebaran inovasi..

William Yeoh (2023) menguraikan kondisi terkini faktor-faktor keamanan siber yang berpusat pada manusia yang memengaruhi adopsi sistem identitas digital nasional (NDID) oleh pengguna. NDID adalah sistem keamanan tingkat nasional yang menyediakan layanan manajemen identitas digital untuk otentikasi yang aman dan akses ke layanan pemerintah daring. Kemajuan dalam NDID telah menimbulkan kekhawatiran tentang faktor-faktor keamanan siber yang berpusat pada manusia. Kekhawatiran ini memotivasi para peneliti untuk mengeksplorasi aspek manusia dalam keamanan siber. Secara kritis mensintesis faktor-faktor keamanan siber yang berpusat pada mania untuk memperkaya tentang pengguna mengadopsi atau menolak NDID. Kombinasi kepercayaan, privasi, risiko yang dirasakan, kegunaan, fleksibilitas, gangguan budaya dan sosial, dan faktor keamanan yang memengaruhi adopsi NDID. Studi ini membangun kerangka kerja konseptual multi-level untuk mengkontekstualisasikan faktor-faktor keamanan siber yang berpusat pada manusia yang memengaruhi adopsi NDID. Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian Shidiqoh (2023) mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan online melalui program PAK'DE ON dan DIDUPAG pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun yang menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berbasis teknologi dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan jangkauan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Rim (2022) meneliti Transforming Government: People, Process and Policy pengaruh sumber daya di Korea Selatan. Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif kuantitatif dengan teknik analisis korelasi dan regresi. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat antara sumber daya pelayanan. Pegawai yang kompeten, terampil, dan memiliki komitmen tinggi terbukti mampu meningkatkan mutu pelayanan serta kepuasan pengguna layanan.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Berdasarkan kajian penelitian terdahulu dan karakteristik penelitian yang dilakukan, penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang terletak pada objek, dan metode yang digunakan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya. analisis optimalisasi capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai menggunakan teori optimalisasi Hotniar Siringoringo (2005) melalui tiga indikator utama, yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan keterbatasan sumber daya. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya berfokus pada implementasi kebijakan, kualitas pelayanan, efektivitas pelayanan, dan difusi inovasi, penelitian ini secara khusus menelaah strategi organisasi dalam meningkatkan capaian aktivasi IKD untuk memenuhi target nasional, termasuk identifikasi hambatan serta upaya optimalisasi yang dilakukan oleh instansi pelaksana pada konteks pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di daerah. Penelitian terdahulu mengenai Identitas Kependudukan Digital (IKD) cenderung menempatkan IKD sebagai objek implementasi kebijakan, efektivitas pelayanan, maupun difusi inovasi. Penelitian ini menawarkan sudut pandang berbeda dengan memosisikan IKD sebagai objek optimalisasi kinerja organisasi sektor publik, sehingga analisis tidak berhenti pada keberhasilan implementasi, tetapi menilai bagaimana Disdukcapil menyusun tujuan, memilih alternatif strategi, dan mengelola keterbatasan sumber daya untuk meningkatkan tingkat aktivasi IKD. Dengan demikian, penelitian ini menghasilkan perspektif baru mengenai optimalisasi capaian layanan administrasi kependudukan digital pada level pemerintah daerah. Penelitian ini tidak hanya menganalisis faktor rendahnya aktivasi IKD, tetapi berfokus pada upaya strategis Disdukcapil Kota Dumai dalam mencapai target aktivasi melalui kerangka optimalisasi Siringoringo yang dioperasionalkan ke konteks pelayanan administrasi kependudukan digital, sehingga menghasilkan rekomendasi implementatif yang lebih spesifik terhadap pengelolaan program IKD daerah. Kebaruan lainnya terletak pada penggunaan tiga dimensi optimalisasi yang lebih komprehensif, yaitu kompetensi, profesionalisme, disiplin, dan integritas. Penelitian ini menggunakan masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan sebagai responden utama, sehingga mampu menggambarkan secara langsung pelayanan yang diterima masyarakat. Penelitian ini juga dilakukan pada konteks pelayanan administrasi kependudukan yang memiliki karakteristik khusus sebagai layanan publik yang bersifat wajib (mandatory service), berkaitan langsung dengan pemenuhan hak sipil masyarakat, serta menghadapi tantangan digitalisasi layanan dan kondisi geografis wilayah yang luas di Kota Dumai, sehingga memberikan kontribusi empiris yang belum banyak dikaji dalam penelitian-penelitian sebelumnya.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis optimalisasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Dumai pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Adik Wibowo, M. (2014) menjelaskan bahwa metode ini dipilih karena mampu menggambarkan secara mendalam fenomena optimalisasi aktivasi IKD yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian berjumlah 13 orang yang terdiri atas Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang PIAK, Kepala Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk, operator IKD, serta masyarakat pengguna layanan IKD. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan Teori Optimalisasi Hotniar Siringoringo. Metode INI digunakan karena penelitian mendeskripsikan fenomena pelayanan administrasi kependudukan. Pengumpulan data dilakukan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi masyarakat pengguna layanan aktivasi administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. Uma Sekaran, & Roger Bougie. (1992) pemilihan masyarakat sebagai responden utama didasarkan pada pertimbangan

berdasarkan persepsi langsung penerima layanan, sehingga masyarakat dianggap paling mampu memberikan penilaian objektif terhadap pelayanan yang diterimanya. Selain itu, penelitian juga melibatkan seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai sebagai responden pendukung melalui teknik purposive sampling untuk memperoleh gambaran faktual mengenai kondisi internal sumber daya manusia. Sampel masyarakat pengguna layanan ditentukan menggunakan teknik sampling jenis accidental sampling, yaitu masyarakat yang sedang mengakses layanan administrasi kependudukan dan bersedia menjadi responden. (Sugiyono, 2018).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

Penelitian yang dilakukan peneliti bersifat kualitatif, data yang dihasilkan berupa Gambaran peristiwa atau fenomena yang terjadi dilapangan akan dilakukan analisis dengan menggunakan Aplikasi Nvivo. Setiaman, S. (2025) melalui aplikasi Nvivo penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Metode ini dipilih karena mampu menggambarkan secara mendalam fenomena optimalisasi aktivasi IKD yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian berjumlah 13 orang yang terdiri atas Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang PIAK, Kepala Bidang Pelayanan dan Pendaftaran Penduduk, operator IKD, serta masyarakat pengguna layanan IKD. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan berdasarkan Teori Optimalisasi Hotniar Siringoringo. Penulis menganalisis optimalisasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang menggunakan pendapat dari Siringoringo yang menyatakan terdapat tiga elemen permasalahan optimalisasi yang harus diidentifikasi, yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi (Siringoringo, 2005). Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1.1 Dimensi Tujuan



Gambar 1.1 Tampilan aplikasi data Nvivo

Berdasarkan hasil observasi yang telah dianalisis menggunakan aplikasi Nvivo yang menghasilkan peta jaringan pada gambar tersebut, tujuan optimalisasi dibangun melalui dua indikator utama, yaitu

maksimalisasi aktivasi IKD dan minimalisasi hambatan aktivasi IKD. Kedua indikator tersebut saling berkaitan dalam mendukung tercapainya tujuan program aktivasi Identitas Kependudukan Digital yang lebih optimal. Pada tahun 2022 pemerintah pusat memberikan target cakupan aktivasi IKD sebesar 25%, kemudian target ini dinaikan menjadi 30% pada tahun 2024 dari jumlah masyarakat yang telah melakukan perekaman KTP-El. Hingga Akhir Januari tahun 2026 jumlah aktivasi IKD di Kota Dumai sebanyak 28.597 aktivasi atau persentase nya sebesar 11,59% dari 247.306 penduduk yang sudah melakukan perekaman KTP-El. Berikut ini tabel jumlah aktivasi IKD di Kota Dumai.

Tabel 1.

Rekapitulasi Jumlah Identitas Kependudukan Digital Kota Dumai Provinsi Riau

Kota Dumai	Jumlah	Persen (%)
Perekaman KTP-el	247.306	98,50
Aktivasi IKD	28.597	11,56

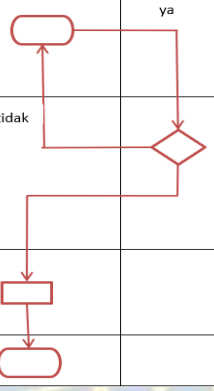
Sumber: Disdukcapil Kota Dumai (2026)

Dalam **Tabel 1** berdasarkan penjelasan dari Bidang Pengelolaan Informasi Adminduk Kota Dumai capaian aktivasi IKD sampai dengan 7 Januari 2026 sebesar 28.597 penduduk atau 11,56 % dari jumlah penduduk yang melakukan rekam KTP-el. Capaian aktivasi IKD mengalami perkembangan sebesar 5% dari data awal yang peneliti peroleh pada September 2025 sebesar 6,9%. Angka ini masih sangat jauh dari target nasional. Maksimalisasi belum sepenuhnya baik karena angka capaian aktivasi IKD belum mencapai target.

3.1.2 Dimensi Alternatif Keputusan

Berdasarkan hasil observasi yang dianalisis menggunakan aplikasi Nvivo diketahui bahwa alternatif keputusan dalam optimalisasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Palembang terdiri atas dua indikator utama, yaitu pelayanan aktivasi IKD dan prosedur aktivasi IKD. Pada indikator pelayanan aktivasi IKD, hasil observasi menunjukkan adanya beberapa bentuk upaya yang dilakukan, yaitu jemput bola dan sosialisasi, kerja sama dengan perbankan, kerja sama program digitalisasi perlinsos, serta jemput bola program digitalisasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang melihat bahwasanya pengguna *smartphone* terbanyak saat ini adalah kalangan anak muda. Maka dari itu disdukcapil melakukan upaya program jemput bola ke sekolah dan universitas yang dinamakan ”Dukcapil Goes To School” dan ”Dukcapil Goes To Campus”.

Kerjasama Bank Negara Indonesia (BNI) dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipahami sebagai bentuk kerja sama pemanfaatan data kependudukan dalam rangka mendukung proses verifikasi identitas nasabah dan belum dalam bentuk regulasi atau aturan. pemanfaatan IKD ini memungkinkan proses pembukaan rekening, pembaruan data nasabah, hingga akses layanan keuangan lainnya menjadi lebih cepat, efisien, dan aman, karena berbasis pada data kependudukan yang terintegrasi secara nasional. Prosedur aktivasi IKD merupakan rangkaian proses yang diperlukan untuk melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Prosedur ini dirancang secara sistematis agar bertujuan meminimalkan kesalahan dan potensi penyalahgunaan data. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang merumuskan prosedur aktivasi IKD dalam sebuah gambar Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dapat kita lihat pada gambar dibawah ini.

NO	KEGIATAN	Pelaksana		Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas Aktivasi IKD	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Pemohon melakukan instalasi Identitas Kependudukan Digital pada telepon genggamnya dan mengisi NIK, email, no Hp, serta melakukan swafoto		ya	Telpon pintar, kuota/wifi, Jaringan Internet, Email, sudah melakukan perekaman KTP-el	5 menit	Aplikasi Identitas Kependudukan Digital	
2	Petugas membantu pemohon melakukan scan QR Code pada telepon genggam ke aplikasi SIAK untuk mendapatkan kode aktivasi	tidak		Telpon pintar, kuota/wifi, Jaringan Internet, Email, sudah melakukan perekaman KTP-el, aplikasi SIAK	5 menit	Kode aktivasi melalui email pemohon	
3	Mendapatkan notifikasi melalui email untuk aktivasi Identitas Kependudukan Digital			Telpon pintar, kuota/wifi, Jaringan Internet, Email	5 menit	IKD sudah diaktivasi	
4	Identitas Kependudukan Digital sudah aktif dan dapat digunakan			Telpon pintar, kuota/wifi, Jaringan Internet	5 menit	Identitas Kependudukan Digital	

Gambar 3.4
Standar Operasional Prosedur Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)
Sumber: Diolah Penulis Dari Disdukcapil Kota Dumai (2026)

Gambar tersebut merupakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menunjukkan alur proses aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dilakukan secara bertahap mulai dari pendaftaran awal sampai IKD berhasil aktif dan dapat digunakan. Proses aktivasi IKD diawali dengan instalasi aplikasi, pengisian data diri, dan swafoto oleh pemohon. Selanjutnya, petugas membantu melakukan pemindaian QR code melalui aplikasi SIAK untuk memperoleh kode aktivasi. Setelah proses tersebut, pemohon menerima notifikasi melalui email sebagai tanda bahwa aktivasi sedang atau telah diproses. Apabila seluruh tahapan dan persyaratan terpenuhi, IKD akan aktif dan dapat digunakan, sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dan efisien.

3.1.3 Sumber Daya Yang Terbatas

Sumber daya manusia merujuk pada jumlah dan kemampuan petugas atau pegawai dalam menyelenggarakan layanan administrasi kependudukan khususnya operator aktivasi IKD. Hutasoit at al (2024) menjelaskan adapun sumber daya penunjang ialah ketersediaan sarana prasarana dan infrastruktur yang menunjang proses pelayanan IKD. Sumber daya manusia merupakan komponen yang krusial dalam pelayanan administrasi kependudukan. Peran utamanya ialah sebagai *front office* yang melayani dan berinteraksi langsung dengan masyarakat untuk melakukan aktivasi IKD. Hasil observasi di lapangan menunjukan pelaksanaan aktivasi IKD di Disdukcapil Kota Dumai berjalan dengan cukup lancar karena petugas yang terlibat tidak dibatasi oleh persyaratan khusus. Selama petugas tersebut mampu mengoperasikan SIAK, mereka dapat berperan sebagai operator dalam proses aktivasi IKD, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih fleksibel.

Kondisi yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang menunjukkan adanya keterbatasan jumlah pegawai yang tidak seimbang dengan beban kerja serta tuntutan pelayanan yang terus meningkat. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan. Aktivasi IKD ialah server atau jaringan yang ada pada aplikasi SIAK terkadang mengalami gangguan akibat jumlah permintaan yang banyak pada satu waktu sehingga membuat pelayanan terganggu dan masyarakat harus lama menunggu sampai jaringan kembali normal. Proses untuk aktivasi IKD ada persyaratan minimum yang harus diperhatikan yakni: masyarakat harus sudah melakukan perekaman KTP-el, memiliki *smartphone* yang terintegrasi dengan

Android (minimal versi 8) / IOS yang kompatibel dengan aplikasi IKD, serta akses jaringan yang memadai. Meskipun pelayanan telah berjalan cukup baik dengan dukungan pegawai yang telah dilatih untuk mengoperasikan SIAK, peningkatan permintaan masyarakat melalui program digitalisasi perlinsos menunjukkan bahwa kapasitas sumber daya manusia yang tersedia masih terbatas. Selain itu, keterbatasan sarana prasarana, gangguan jaringan, serta belum meratanya kesiapan perangkat digital masyarakat juga menjadi hambatan dalam optimalisasi aktivasi IKD.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian Temuan menunjukkan bahwa faktor literasi digital menjadi hambatan utama dalam aktivasi IKD. Temuan ini sejalan dengan penelitian Imam Sucahyo (2025), Fadhilah (2024), dan Suci Rahayu Lestari (2024) yang menemukan bahwa rendahnya pemahaman masyarakat dan kurangnya sosialisasi menjadi faktor penghambat implementasi IKD. Perbedaan penelitian ini terletak pada penggunaan Teori Optimalisasi serta fokus penelitian pada strategi pencapaian target aktivasi IKD di Kota Dumai.

Sejalan dengan Zainudin (Zainudin, 2025), penelitian ini menegaskan bahwa IKD belum sepenuhnya mampu menjadi penggerak transformasi digital apabila belum terintegrasi secara luas dalam pelayanan publik. Zainudin menekankan pentingnya integrasi IKD dengan layanan publik, kolaborasi lintas sektor, regulasi yang responsif, literasi digital, dan perlindungan data pribadi. Temuan penelitian ini memperkuat pandangan tersebut karena di Palembang IKD baru memberi dampak terbatas, terutama pada program digitalisasi perlinsos dan layanan perbankan, sedangkan pemanfaatannya dalam layanan publik secara luas masih belum optimal. Karakteristik yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah adanya program digitalisasi perlindungan sosial yang diintegrasikan dengan pelayanan aktivasi IKD. Melalui program tersebut, masyarakat dapat mengakses layanan bantuan sosial sekaligus memperoleh pendampingan aktivasi IKD. Temuan ini menunjukkan bahwa integrasi layanan administrasi kependudukan dengan program pemerintah lainnya mampu meningkatkan jangkauan pelayanan dan mendorong partisipasi masyarakat untuk melakukan aktivasi IKD.

Sama halnya dengan temuan Ocampo et al. (2019) yang menemukan bahwa kualitas sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, penelitian ini juga membuktikan bahwa kualitas SDM merupakan faktor dominan dalam meningkatkan mutu pelayanan administrasi kependudukan. Temuan ini turut memperkuat hasil penelitian Parasuraman et al. (1988) yang menyatakan bahwa SDM yang kompeten, terampil, dan profesional memiliki hubungan yang kuat dengan peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, temuan penelitian ini memperkaya kajian terdahulu dengan menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi teknis, penguasaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), serta penguatan integritas aparatur menjadi faktor strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Dumai.

3.3 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan beberapa temuan menarik yang turut memengaruhi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai. Faktor pendukung utama Adalah kualitas SDM, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Sementara itu, faktor penghambat yang masih ditemukan yaitu keterbatasan kompetensi teknis aparatur, rendahnya jumlah pegawai yang memiliki sertifikasi pelayanan publik dan pelatihan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), serta keterbatasan jumlah pegawai dibandingkan dengan besarnya jumlah penduduk yang harus dilayani. Kondisi tersebut berimplikasi pada aspek ketanggapan (responsiveness) pelayanan yang masih menjadi dimensi dengan nilai terendah, sehingga memerlukan peningkatan kapasitas SDM dan penguatan pelatihan teknis secara

berkelanjutan. Temuan menarik penelitian ini adalah tingginya potensi pemanfaatan smartphone masyarakat yang belum diikuti oleh peningkatan literasi digital. Selain itu, program jemput bola terbukti menjadi strategi yang paling efektif dalam meningkatkan aktivasi IKD secara langsung.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan Optimalisasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai belum berjalan secara optimal. Hambatan utama yang ditemukan meliputi rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia, keterbatasan sarana dan prasarana, serta gangguan jaringan internet. Upaya yang telah dilakukan berupa sosialisasi, pelayanan jemput bola, dan kerja sama dengan berbagai pihak perlu terus ditingkatkan agar target aktivasi IKD dapat tercapai. Dengan demikian, tujuan penelitian untuk mengetahui upaya pelayanan administrasi kependudukan yang telah tercapai, menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada Masyarakat belum optimal.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Dumai dan dilakukan dalam waktu yang relatif singkat. kependudukan. Selain itu, data dilakukan berdasarkan persepsi masyarakat pengguna layanan, sehingga belum mencakup faktor lain seperti sarana prasarana, teknologi, regulasi, dan sistem organisasi yang juga dapat memengaruhi pelayanan.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*). Penulis menyarankan agar penelitian selanjutnya dilakukan pada lokasi yang lebih luas atau membandingkan beberapa Disdukcapil di daerah berbeda. Penelitian berikutnya juga dapat menambahkan variabel lain, seperti pemanfaatan teknologi informasi, sarana prasarana, beban kerja, kepemimpinan, dan kepuasan masyarakat, sehingga diperoleh hasil yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Dumai beserta seluruh jajaran yang telah memberikan izin, kesempatan, data, dan dukungan selama pelaksanaan penelitian. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh responden serta pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Bowen, D. E., & Ostroff, C. (2004). Understanding HRM–firm performance linkages: The role of the "strength" of the HRM system. *Academy of Management Review, 29*(2), 203–221. https://doi.org/10.5465/AMR.2004.12736076

Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Dewi Ramadhani, K. P., & Prakoso, C. T. (2025). Difusi inovasi aplikasi IKD oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial, 6*(3), 1841–1851. https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i3.4348

Fadhilah, M. F. (2024). *Kualitas pelayanan pada layanan aktivasi aplikasi identitas kependudukan digital di Kota Depok* (Skripsi sarjana, Universitas Nasional). Repository Universitas Nasional.

https://repository.unas.ac.id/9762/
Hilowle, M., Yeoh, W., Grobler, M., Pye, G., & Jiang, F. (2023). Users' adoption of national digital identity systems: Human-centric cybersecurity review. *Journal of Computer Information Systems, 63*(5), 1264–1279. https://doi.org/10.1080/08874417.2022.2140089
Hutasoit, I., Madjid, U., Ripa'i, A., & Sri Rejeki, W. R. (2024). Pelayanan surat keterangan pindah bagi penduduk migran di Kabupaten Bogor Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Agregasi: Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi, 12*(1), 1–19. https://doi.org/10.34010/agregasi.v12i1.12535
Ocampo, L., Alinsub, J., Casul, R. A., Enquig, G., Luar, M., Panuncillon, N., Bongo, M., & Ocampo, C. O. (2019). Public service quality evaluation with SERVQUAL and AHP-TOPSIS: A case of Philippine government agencies. *Socio-Economic Planning Sciences, 68*, 100604. https://doi.org/10.1016/j.seps.2017.12.002
Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12–40.
Rahayu Lestari, S., & Rijali, S. (2024). Implementasi identitas kependudukan digital (IKD) di Kecamatan Tanjung. *Jurnal Administrasi Publik Dan Birokrasi, 10*(35), 521–540. https://doi.org/10.35217/japb.v10i35
Rim, H. J. (2022). Decentralized identity (DID): New technology adoption and diffusion in South Korea. *Transforming Government: People, Process and Policy, 17*(2), 251–270. https://doi.org/10.1108/TG-11-2021-0189
Roso Sri Rejeki, W., Hutasoit, I., & Indramayu. (2025). Pencapaian target nasional pada bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tidore Kepulauan. *Jurnal Konstituen, 7*(1), 87–103. https://doi.org/10.33701/JK.V7I1.5389
Sedarmayanti. (2018). *Sumber daya manusia dan produktivitas kerja* (Cetakan ke-3). Mandar Maju.
Sekaran, U., & Bougie, R. (1992). *Research methods for business* (7th ed.). Wiley.
Setiaman, S. (2025). *Analisis kualitatif dengan NVivo*.
Siringoringo, H. (2005). *Seri teknik riset operasional: Pemrograman linear* (F. W. Nurwiyati, Ed.; Edisi pertama). Graha Ilmu.
Sucahyo, I., Samsih, B., & Kumala Devi, N. U. (2025). Implementasi identitas kependudukan digital (IKD) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Probolinggo. *Innovative: Journal of Social Science Research, 5*(3), 7800–7808. https://doi.org/10.31004/innovative.v5i3.20053
Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
Suwarno, I., & Nur, D. I. (2021). Optimalisasi digitalisasi KTP dengan sistem pelayanan di Kecamatan Pakal. *Abdimas Indonesia, 1*(2), 26–32.
Wibowo, M. A. (2014). *Metodologi penelitian praktis* (Pertama). Rajawali Pers.
Zainudin. (2025). Digital ID policy in support of digital transformation in Indonesia. *Jurnal Bina Praja, 17*(1), 1–18. https://doi.org/10.21787/jbp.17.2025.1-18