OPTIMALISASI KINERJA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BITUNG DALAM PROGRAM AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL

Sigit Wirayudha

NPP. 33.0865

Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Email: sigitwirayudha293@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dra. Hestiwati Basir, M.Si

Email: hestiwatibasir@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem/Background(GAP):*This study aims to analyze Performance Optimization of the Bitung City Department of Population and Civil Registration in Implementing the Digital Population Identity Activation Program. The study was motivated by the low achievement rate of IKD activation in Bitung City, which in 2025 only reached 1.67% of the national target of 30%. This low achievement was influenced by the lack of public understanding, low digital literacy, limited access to technology, and public concerns regarding personal data security.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze Performance Optimization of the Bitung City Department of Population and Civil Registration in Implementing the Digital Population Identity Activation Program.* ***Method:*** *This research employed a qualitative descriptive method using Mardiasmo's optimization theory, which includes the dimensions of output, outcome, and impact. Data collection techniques were conducted through observation, interviews, and documentation.* ***Results/Findings:*** *The results showed that the optimization of the IKD activation program in Bitung City has not been fully effective. In the output dimension, socialization and activation services had been carried out through various digital innovations and outreach strategies, but they had not yet reached all levels of society. In the outcome dimension, the low level of public understanding and participation caused the increase in IKD activation to remain insignificant. Meanwhile, in the impact dimension, the implementation of IKD had positively contributed to the efficiency of population administration services, although the benefits had not been fully experienced by the entire community. The main obstacles faced include limited network infrastructure, low public digital literacy, and the lack of integrated digital services.* ***Conclusion:*** *Therefore, increased public outreach, strengthening of digital infrastructure, and cross-sector collaboration are needed to support the optimization of the IKD activation program in Bitung City.*

Keywords: *Optimization, Digital Population Identity, Public Service, Population Administration, Bitung City.*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung dalam program aktivasi Identitas Kependudukan Digital. Penelitian dilatarbelakangi oleh rendahnya capaian aktivasi IKD di Kota Bitung yang pada tahun 2025 baru mencapai 1,67% dari target nasional sebesar 30%. Rendahnya capaian tersebut dipengaruhi oleh kurangnya pemahaman masyarakat, rendahnya literasi digital, keterbatasan akses teknologi, serta masih adanya keraguan masyarakat terhadap keamanan data pribadi. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung dalam program aktivasi Identitas Kependudukan Digital. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan teori optimalisasi menurut Mardiasmo yang meliputi dimensi output, outcome, dan impact. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi program aktivasi IKD di Kota Bitung belum berjalan maksimal. Pada dimensi output, pelaksanaan sosialisasi dan pelayanan aktivasi telah dilakukan melalui berbagai inovasi digital dan strategi jemput bola, namun belum mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Pada dimensi outcome, masih rendahnya tingkat pemahaman dan partisipasi masyarakat menyebabkan peningkatan aktivasi IKD belum signifikan. Sementara pada dimensi impact, implementasi IKD telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi pelayanan administrasi kependudukan, meskipun manfaatnya belum dirasakan secara menyeluruh. Hambatan utama yang dihadapi meliputi keterbatasan infrastruktur jaringan, rendahnya literasi digital masyarakat, serta kurangnya integrasi layanan digital. **Kesimpulan:** Oleh karena itu, diperlukan peningkatan sosialisasi, penguatan infrastruktur digital, serta kolaborasi lintas sektor untuk mendukung optimalisasi program aktivasi IKD di Kota Bitung.

Kata Kunci: Optimalisasi, Identitas Kependudukan Digital, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Kota Bitung.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam tata kelola pemerintahan di berbagai negara, termasuk Indonesia. Pemerintah terus berupaya melakukan transformasi digital guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih cepat, efektif, efisien, dan transparan. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. Program ini hadir sebagai inovasi dalam administrasi kependudukan yang memungkinkan masyarakat menyimpan dan mengakses identitas kependudukannya melalui perangkat digital. Identitas Kependudukan Digital merupakan sistem yang mengintegrasikan data kependudukan secara elektronik sehingga masyarakat tidak lagi bergantung sepenuhnya pada dokumen fisik. Kehadiran IKD diharapkan mampu mengurangi risiko kehilangan dokumen, mempermudah akses pelayanan publik, meningkatkan keamanan data kependudukan, serta mendukung terciptanya pemerintahan berbasis elektronik. Melalui penerapan IKD, pemerintah berupaya menciptakan sistem administrasi kependudukan yang lebih modern dan sesuai dengan perkembangan era digital.

Pada tingkat daerah, Pemerintah Kota Bitung turut mendukung kebijakan nasional tersebut melalui berbagai program aktivasi IKD yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung. Dukungan ini sejalan dengan visi pembangunan daerah menuju Bitung Digital City yang menekankan pentingnya digitalisasi pelayanan publik. Melalui program tersebut, pemerintah daerah berupaya memperluas penggunaan layanan administrasi kependudukan berbasis elektronik agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang lebih mudah dan cepat. Meskipun demikian, implementasi program aktivasi IKD di Kota Bitung belum menunjukkan hasil yang optimal. Data menunjukkan bahwa tingkat aktivasi IKD masih berada pada angka yang relatif rendah dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan pemerintah. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi program, baik yang berasal dari internal organisasi maupun dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

Selain itu, tingkat literasi digital masyarakat yang berbeda-beda turut menjadi tantangan dalam pelaksanaan program. Sebagian masyarakat masih belum memahami manfaat IKD, belum terbiasa menggunakan teknologi digital, bahkan masih meragukan keamanan data yang tersimpan dalam sistem elektronik. Situasi tersebut menyebabkan tingkat partisipasi masyarakat dalam aktivasi IKD belum maksimal. Rendahnya capaian aktivasi IKD berpotensi menghambat percepatan transformasi digital pelayanan publik di Kota Bitung. Apabila kondisi ini tidak segera diatasi, maka tujuan pemerintah dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang modern dan berbasis teknologi akan sulit tercapai secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya optimalisasi yang melibatkan berbagai pihak untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat terhadap penggunaan IKD.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai optimalisasi program aktivasi IKD oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai tingkat keberhasilan program, hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan capaian aktivasi IKD di masa mendatang.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Program aktivasi Identitas Kependudukan Digital pada dasarnya dirancang untuk mempercepat transformasi digital administrasi kependudukan di Indonesia. Pemerintah menargetkan peningkatan jumlah pengguna IKD sebagai salah satu indikator keberhasilan implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan publik. Namun dalam praktiknya, capaian aktivasi IKD di berbagai daerah masih menunjukkan hasil yang beragam. Kondisi tersebut juga terjadi di Kota Bitung. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung, persentase aktivasi IKD hingga tahun 2025 baru mencapai sekitar 1,67 persen dari jumlah penduduk wajib KTP. Angka ini masih sangat jauh dari target yang ditetapkan pemerintah sebesar 30 persen. Rendahnya capaian tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan dan realisasi pelaksanaannya di lapangan.

Secara normatif, pemerintah telah menyediakan berbagai regulasi, infrastruktur, dan inovasi pelayanan untuk mendukung implementasi IKD. Namun pada kenyataannya, keberadaan regulasi dan program tersebut belum sepenuhnya mampu meningkatkan minat masyarakat untuk melakukan aktivasi IKD. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat faktor-faktor lain yang memengaruhi keberhasilan implementasi program. Kesenjangan lainnya terlihat dari adanya perbedaan tingkat pemahaman masyarakat terhadap manfaat IKD. Sebagian masyarakat yang memiliki literasi digital tinggi cenderung lebih mudah menerima inovasi tersebut. Sebaliknya, kelompok masyarakat dengan keterbatasan akses teknologi dan pemahaman digital masih mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan IKD. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan mengkaji bagaimana optimalisasi program aktivasi IKD dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung, termasuk faktor penghambat dan strategi yang diterapkan dalam meningkatkan capaian aktivasi.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai Identitas Kependudukan Digital telah banyak dilakukan di berbagai daerah di Indonesia. Salah satu penelitian dilakukan oleh Baptista (2024) yang meneliti strategi peningkatan aktivasi IKD di Kota Samarinda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rendahnya aktivasi IKD dipengaruhi oleh gangguan jaringan, rendahnya minat masyarakat, serta kurangnya pemahaman terhadap manfaat digitalisasi administrasi kependudukan. Penelitian lain dilakukan oleh Bhagavat Bahisthadatta (2025) mengenai evaluasi program aktivasi IKD di Kota Yogyakarta. Penelitian tersebut menemukan bahwa program telah berjalan cukup baik, namun peningkatan jumlah aktivasi masih belum signifikan sehingga diperlukan perbaikan pada aspek output dan outcome program.

Selanjutnya, penelitian Herfina Amalia dan Toni Hartono (2025) di Kota Pekanbaru menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi IKD masih belum optimal karena sering terjadi gangguan teknis pada aplikasi dan proses aktivasi yang masih terbatas pada kantor pelayanan tertentu. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor teknologi memiliki pengaruh penting terhadap keberhasilan implementasi IKD. Sementara itu, penelitian Desak Gede Suasridewi dkk. (2025) di Kota Surabaya menemukan bahwa implementasi IKD memberikan dampak positif terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa apabila program dapat berjalan dengan baik maka manfaatnya akan dirasakan secara luas oleh masyarakat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada fokus kajian yang diarahkan pada optimalisasi program aktivasi IKD di Kota Bitung menggunakan pendekatan output, outcome, dan impact. Dengan demikian penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam pengembangan kajian administrasi kependudukan berbasis digital.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus analisis yang menitikberatkan pada optimalisasi program aktivasi IKD melalui pendekatan pengukuran kinerja sektor publik berdasarkan dimensi output, outcome, dan impact. Selain itu, penelitian ini dilakukan pada Kota Bitung yang memiliki karakteristik wilayah kepulauan dan tingkat literasi digital masyarakat yang beragam. Kondisi tersebut memberikan perspektif yang berbeda dibandingkan penelitian sebelumnya yang mayoritas dilakukan pada daerah perkotaan dengan infrastruktur digital yang lebih berkembang. Penelitian ini juga mengkaji secara komprehensif hubungan antara kinerja organisasi, partisipasi masyarakat, dan keberhasilan implementasi kebijakan digitalisasi administrasi kependudukan. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengembangan strategi peningkatan aktivasi IKD di daerah lain.

1.5 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis optimalisasi program aktivasi IKD oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung. Selain itu, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi berbagai hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan program serta merumuskan upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan capaian aktivasi IKD sehingga mendukung terwujudnya pelayanan publik berbasis digital yang lebih efektif dan efisien.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian mengenai optimalisasi program aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran secara mendalam mengenai fenomena yang terjadi dalam pelaksanaan program aktivasi IKD, khususnya terkait capaian program, hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan oleh pemerintah daerah dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh data yang lebih komprehensif melalui interaksi langsung dengan informan sehingga dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan. Metode deskriptif digunakan untuk menjelaskan berbagai fakta dan kondisi yang berkaitan dengan pelaksanaan program aktivasi IKD di Kota Bitung. Penelitian ini tidak bertujuan menguji hipotesis tertentu, melainkan mendeskripsikan dan menganalisis fenomena yang terjadi berdasarkan data empiris yang diperoleh selama penelitian. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang objektif mengenai tingkat optimalisasi program aktivasi IKD.

Fokus penelitian mengacu pada teori pengukuran kinerja sektor publik yang dikemukakan oleh Mardiasmo, yaitu Output, Outcome, dan Impact. Ketiga dimensi tersebut digunakan sebagai alat analisis untuk menilai sejauh mana program aktivasi IKD telah dilaksanakan dan memberikan manfaat kepada masyarakat. Selain itu, penelitian juga memfokuskan pada identifikasi hambatan yang muncul selama pelaksanaan program serta upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung dalam mengatasi berbagai kendala tersebut. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung pelaksanaan pelayanan aktivasi IKD di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung. Wawancara dilakukan kepada informan yang terdiri atas pejabat dan pegawai Disdukcapil Kota Bitung serta masyarakat yang telah maupun belum melakukan aktivasi IKD. Teknik dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan program aktivasi IKD, seperti laporan capaian aktivasi, peraturan perundang-undangan, serta dokumen pendukung lainnya.

Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya data disajikan dalam bentuk uraian naratif untuk memudahkan pemahaman terhadap fenomena yang diteliti. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan sehingga diperoleh gambaran mengenai optimalisasi program aktivasi IKD di Kota Bitung.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Optimalisasi Program Aktivasi Identitas Kependudukan Digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung

3.1.1 Output

Output merupakan hasil langsung yang diperoleh dari pelaksanaan suatu program atau kegiatan. Dalam konteks penelitian ini, output dapat dilihat dari berbagai kegiatan yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung dalam rangka meningkatkan jumlah aktivasi Identitas Kependudukan Digital. Berbagai bentuk kegiatan telah dilaksanakan, mulai dari sosialisasi kepada masyarakat, pelayanan aktivasi di kantor Disdukcapil, pelayanan jemput bola ke sekolah dan perguruan tinggi, hingga pelayanan pada kegiatan-kegiatan publik yang melibatkan masyarakat dalam jumlah besar.

Pelaksanaan program aktivasi IKD menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah dalam mendukung kebijakan nasional mengenai digitalisasi administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung telah menyediakan sumber daya manusia serta fasilitas pendukung yang dibutuhkan dalam proses aktivasi. Selain itu, berbagai media informasi juga dimanfaatkan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai manfaat dan fungsi IKD.

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah aktivasi IKD di Kota Bitung mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2023 jumlah aktivasi mencapai 2.139 orang, kemudian meningkat menjadi 2.575 orang pada tahun 2024 dan kembali meningkat menjadi 2.595 orang pada tahun 2025. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa program yang dijalankan telah menghasilkan keluaran berupa bertambahnya jumlah masyarakat yang menggunakan IKD.

Meskipun demikian, peningkatan jumlah aktivasi tersebut masih tergolong rendah apabila dibandingkan dengan jumlah penduduk wajib KTP yang mencapai lebih dari 155 ribu jiwa. Hal ini menunjukkan bahwa output yang dihasilkan belum sepenuhnya mampu memenuhi target yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, program telah berjalan dan menghasilkan keluaran, namun efektivitasnya masih perlu ditingkatkan agar dapat menjangkau lebih banyak masyarakat.

Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa pelaksanaan kegiatan aktivasi IKD masih memerlukan penguatan dari sisi sosialisasi dan pendekatan kepada masyarakat. Banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan IKD ataupun belum memahami manfaat yang dapat diperoleh dari penggunaan identitas digital tersebut. Oleh karena itu, output program perlu terus ditingkatkan melalui strategi pelayanan yang lebih inovatif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, dimensi output menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung telah berhasil melaksanakan berbagai kegiatan yang mendukung program aktivasi IKD. Namun, hasil yang diperoleh masih belum optimal karena jumlah aktivasi yang tercapai masih jauh dari target yang diharapkan.

3.1.2 Outcome

Outcome merupakan manfaat yang diperoleh sebagai akibat dari pelaksanaan suatu program. Dalam penelitian ini, outcome dapat dilihat dari perubahan yang terjadi pada masyarakat setelah adanya program aktivasi IKD. Salah satu manfaat yang dirasakan adalah meningkatnya kemudahan masyarakat dalam mengakses dokumen kependudukan melalui perangkat digital tanpa harus membawa dokumen fisik setiap saat.

Keberadaan IKD memberikan kemudahan dalam proses verifikasi identitas dan akses terhadap berbagai layanan publik. Masyarakat yang telah melakukan aktivasi dapat menggunakan aplikasi IKD sebagai media penyimpanan dokumen kependudukan yang lebih praktis dan aman. Selain itu, penggunaan IKD juga mendukung efisiensi pelayanan administrasi karena data yang digunakan berasal langsung dari sistem kependudukan nasional.

Meskipun demikian, manfaat yang dihasilkan dari program aktivasi IKD belum dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat Kota Bitung. Rendahnya jumlah pengguna menyebabkan sebagian besar masyarakat masih menggunakan dokumen fisik dalam berbagai urusan administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa outcome program belum sepenuhnya tercapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

Rendahnya outcome program dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah tingkat literasi digital masyarakat yang masih beragam. Sebagian masyarakat, khususnya kelompok usia lanjut, mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi berbasis digital. Selain itu, masih terdapat masyarakat yang merasa lebih nyaman menggunakan dokumen fisik dibandingkan identitas digital.

Dari sisi pemerintah, outcome program juga terlihat dari meningkatnya efisiensi pelayanan administrasi kependudukan. Penggunaan teknologi digital memungkinkan proses pelayanan dilakukan secara lebih cepat dan akurat. Namun demikian, peningkatan efisiensi tersebut belum dapat dirasakan secara maksimal karena jumlah pengguna IKD masih relatif sedikit.

Dengan demikian, outcome program aktivasi IKD di Kota Bitung dapat dikatakan telah mulai terlihat, namun belum mencapai tingkat optimal. Diperlukan upaya yang lebih intensif untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat sehingga manfaat program dapat dirasakan secara lebih luas.

3.1.3 Impact

Impact merupakan dampak jangka panjang yang muncul akibat pelaksanaan suatu program. Dalam konteks program aktivasi IKD, dampak yang diharapkan adalah terwujudnya transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Implementasi IKD memberikan dampak positif terhadap modernisasi sistem administrasi kependudukan. Melalui pemanfaatan teknologi digital, proses pelayanan menjadi lebih cepat, efektif, dan efisien. Selain itu, penggunaan identitas digital juga mendukung pengurangan penggunaan dokumen fisik sehingga lebih ramah lingkungan dan sesuai dengan konsep paperless government.

Dampak lainnya adalah meningkatnya keamanan data kependudukan masyarakat. Sistem IKD dilengkapi dengan mekanisme keamanan tertentu yang memungkinkan data penduduk tersimpan secara lebih aman dibandingkan dokumen fisik yang rentan hilang atau rusak. Hal ini menjadi salah satu keuntungan utama dalam penerapan identitas digital.

Di sisi lain, dampak positif program belum sepenuhnya dirasakan karena tingkat penggunaan IKD masih rendah. Rendahnya angka aktivasi menyebabkan kontribusi program terhadap transformasi digital pelayanan publik belum maksimal. Masyarakat yang belum melakukan aktivasi tentu belum dapat menikmati manfaat dan dampak yang ditawarkan oleh program tersebut.

Apabila tingkat aktivasi dapat terus ditingkatkan, maka dampak yang lebih besar dapat diwujudkan. Pemerintah daerah akan memiliki sistem pelayanan yang lebih modern, sementara masyarakat memperoleh kemudahan akses terhadap berbagai layanan administrasi kependudukan. Selain itu, integrasi data kependudukan dengan layanan publik lainnya akan semakin mudah dilakukan.

Secara keseluruhan, dampak program aktivasi IKD telah mulai terlihat dalam bentuk peningkatan efisiensi dan modernisasi pelayanan administrasi kependudukan. Namun demikian, dampak tersebut masih perlu diperkuat melalui peningkatan jumlah pengguna dan pengembangan sistem layanan digital yang lebih terintegrasi.

3.2 Hambatan

Pelaksanaan program aktivasi IKD di Kota Bitung menghadapi berbagai hambatan yang memengaruhi tingkat keberhasilan program. Salah satu hambatan utama adalah rendahnya tingkat literasi digital masyarakat. Tidak semua masyarakat memiliki kemampuan yang memadai dalam menggunakan perangkat teknologi informasi sehingga proses aktivasi dan penggunaan aplikasi IKD menjadi kurang optimal.

Hambatan berikutnya adalah keterbatasan akses terhadap perangkat digital seperti telepon pintar. Sebagian masyarakat masih belum memiliki perangkat yang memenuhi spesifikasi untuk menjalankan aplikasi IKD. Kondisi ini menyebabkan mereka tidak dapat melakukan aktivasi meskipun telah mendapatkan informasi mengenai program tersebut.

Selain itu, masalah jaringan internet juga menjadi kendala dalam pelaksanaan aktivasi. Gangguan jaringan sering kali menyebabkan proses registrasi dan verifikasi data mengalami hambatan sehingga pelayanan menjadi lebih lambat. Kondisi tersebut dapat menurunkan minat masyarakat untuk melakukan aktivasi.

Hambatan lainnya berasal dari aspek psikologis masyarakat berupa keraguan terhadap keamanan data pribadi. Sebagian masyarakat masih merasa khawatir bahwa data kependudukan yang tersimpan secara digital dapat disalahgunakan oleh pihak tertentu. Kurangnya pemahaman mengenai sistem keamanan aplikasi menjadi salah satu penyebab munculnya keraguan tersebut.

Dari sisi organisasi, keterbatasan sumber daya manusia dan fasilitas pendukung juga menjadi tantangan tersendiri. Jumlah petugas yang tersedia belum sepenuhnya sebanding dengan kebutuhan pelayanan yang harus diberikan kepada masyarakat.

Berbagai hambatan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan program aktivasi IKD tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat dan organisasi pelaksana.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi program aktivasi IKD di Kota Bitung masih berada pada kategori belum optimal. Meskipun berbagai kegiatan telah dilaksanakan dan jumlah aktivasi mengalami peningkatan setiap tahun, capaian tersebut masih jauh dari target yang ditetapkan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa faktor masyarakat menjadi unsur yang sangat menentukan keberhasilan implementasi program. Tingkat pemahaman, literasi digital, dan kepercayaan masyarakat terhadap teknologi digital berpengaruh langsung terhadap keputusan untuk melakukan aktivasi IKD.

Penelitian ini juga menemukan bahwa keberhasilan program tidak hanya ditentukan oleh jumlah kegiatan yang dilaksanakan, tetapi juga oleh kualitas sosialisasi yang dilakukan. Sosialisasi yang bersifat persuasif dan berkelanjutan terbukti lebih efektif dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dibandingkan sosialisasi yang hanya dilakukan secara sesaat.

Selain itu, aspek infrastruktur teknologi juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan program. Gangguan jaringan dan keterbatasan perangkat digital dapat menghambat proses aktivasi sehingga perlu mendapatkan perhatian dari pemerintah.

Secara teoritis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi output, outcome, dan impact saling berkaitan dalam menentukan tingkat optimalisasi suatu program. Output yang baik akan menghasilkan outcome yang positif dan pada akhirnya menciptakan impact yang lebih luas bagi masyarakat.

Dengan demikian, optimalisasi program aktivasi IKD memerlukan pendekatan yang komprehensif melalui penguatan kapasitas organisasi, peningkatan literasi digital masyarakat, serta pengembangan infrastruktur teknologi yang memadai.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung dalam program aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) telah berjalan melalui berbagai upaya, seperti sosialisasi, pelayanan aktivasi langsung, dan program Jemput Bola (Jebol). Berdasarkan dimensi output, outcome, dan impact, program IKD telah memberikan manfaat dalam mendukung digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta mendukung transformasi menuju pemerintahan berbasis digital. Namun, capaian aktivasi IKD masih belum optimal karena belum mencapai target yang ditetapkan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian juga menemukan beberapa hambatan utama, yaitu rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan sosialisasi, kendala jaringan internet, keterbatasan sarana dan prasarana, serta masih adanya keraguan masyarakat terkait keamanan data digital. Keterbatasan penelitian ini terletak pada ruang lingkup yang hanya berfokus pada Disdukcapil Kota Bitung, penggunaan metode kualitatif dengan jumlah informan yang terbatas, serta analisis yang hanya menggunakan dimensi output, outcome, dan impact sehingga belum mengkaji aspek lain seperti kepuasan pengguna dan tingkat penerimaan teknologi secara lebih mendalam.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*) penelitian selanjutnya disarankan agar dilakukan penelitian dengan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (*mixed methods*) untuk mengukur faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan aktivasi IKD secara lebih komprehensif. Penelitian berikutnya juga dapat memperluas lokasi penelitian ke beberapa daerah untuk memperoleh perbandingan yang lebih luas, serta mengkaji aspek literasi digital, kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data, kepuasan pengguna, dan efektivitas integrasi IKD dengan berbagai layanan publik digital lainnya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimam kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan dan bimbingan dalam penyusunan penelitian ini, khususnya kepada dosen pembimbing, jajaran Institut Pemerintahan Dalam Negeri, jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bitung, seluruh informan penelitian, serta orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan doa, motivasi dan dukungan. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada rekan-rekan dan seluruh pihak yang telah membantu selama proses penelitian. Semoga hasil penelitian ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Amalia, H., & Hartono, T. (2025). *Diffusion Study of Innovation Using Digital Population Identity (IKD) Application in Pekanbaru City*. *Jurnal Administrasi Publik*.

Cordella, A., & Tempini, N. (2015). *E-government and organizational change: Reappraising the role of ICT and bureaucracy in public service delivery*. *Government Information Quarterly, 32*(3), 279–286. https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.03.005

Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

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: Aksi Reformasi Government dalam Demokrasi, 12(1), 1–19. https://doi.org/10.34010/agregasi.v12i1.12535

Janowski, T. (2015). *Digital government evolution: From transformation to contextualization*. *Government Information Quarterly, 32*(3), 221–236. https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.001

Kencana, I. N. (2018). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Sumedang: IPDN Press.

Labolo, M. (2014). *Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Labolo, M. (2017). *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Madjid, U. (2024). Quality of Public Services: The Role of State Civil Apparatus in Realizing Good Governance. Journal of Ecohumanism, 3(7). https://ecohumanism.co.uk/joe/ecohumanism/article/view/4590

Mardiasmo. (2021). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.

Meijer, A., & Bolívar, M. P. R. (2016). *Governing the smart city: A review of the literature on smart urban governance*. *International Review of Administrative Sciences, 82*(2), 392–408. https://doi.org/10.1177/0020852314564308

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). *Defining digital transformation: Results from expert interviews*. *Government Information Quarterly, 36*(4), 101385. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002

Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Nawawi, Z. (2019). *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.

Ndraha, T. (2011). *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta: Rineka Cipta.

Ndraha, T. (2015). *Metodologi Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: Rineka Cipta.

Osborne, S. P. (2018). *From public service-dominant logic to public service logic*. *Public Management Review, 20*(2), 225–242. https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1364411

Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Pratama, R., & Hidayat, A. (2024). *Digitalisasi Pelayanan Publik melalui Implementasi Identitas Kependudukan Digital*. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia, 9*(1), 23–38.

Rahmawati, L., Arlan, A. S., & Urahmah, N. (2024). *Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara*. *Jurnal Administrasi Negara, 30*(2), 112–128.

Ruijer, E., Grimmelikhuijsen, S., & Meijer, A. (2017). *Open data for democracy: Developing a theoretical framework for open data use*. *Government Information Quarterly, 34*(1), 45–52. https://doi.org/10.1016/j.giq.2017.01.001

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sumaryadi, I. N. (2005). *Efektivitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*. Jakarta: Citra Utama.

Sumaryadi, I. N. (2016). *Reformasi Birokrasi Pemerintahan Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Baik*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Suasridewi, D. G., Agustina, F., Kamariyah, S., Widyawati, & Haryati, E. (2025). *Transformation of Public Services Policy Analysis of Digital Population Identity (IKD) in Surabaya City*. *Journal of Public Policy and Governance, 5*(1), 45–59.

Suryono, A. (2015). *Administrasi Publik Kontemporer*. Malang: UB Press.

United Nations. (2024). *United Nations E-Government Survey 2024: Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development*. New York: United Nations.

Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., Chan, F. K. Y., Hu, P. J. H., & Brown, S. A. (2016). *Extending the two-stage information systems continuance model*. *MIS Quarterly, 40*(3), 763–792.

Wasistiono, S. (2003). *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Fokusmedia.

Wasistiono, S., & Wiyoso, Y. (2009). *Meningkatkan Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah*. Bandung: Fokusmedia.

Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., & Geyer, C. (2019). *Artificial intelligence and the public sector*. *International Journal of Public Administration, 42*(7), 596–615. https://doi.org/10.1080/01900692.2018.1498103

Yuliana, S., & Fadilah, N. (2024). *Analisis Implementasi Identitas Kependudukan Digital dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan*. *Jurnal Kebijakan Publik, 15*(2), 85–98.