OPTIMALISASI AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAMBI PROVINSI JAMBI

Salsabila Aurelia Amirzan NPP. 33.0212
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: salsabilaaurelia14@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ir. M. Nawawi, M. Si
Email: m_nawawi@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The achievement rate of Digital Population Identity (IKD) activation in Jambi City remains low at 16.90%, which is still far below the national target of 30%. The main problems lie in the lack of public awareness regarding IKD activation and the limited ownership of smartphones, which hinder the implementation of IKD activation in Jambi City.* ***Purpose:*** *This study aims to identify the implementation of IKD activation optimization carried out by the* This study aims to analyze the optimization of Digital Population Identity (IKD) activation implemented by the Department of Population and Civil Registration of Jambi City by examining the achievement of output, outcome, and impact based on Mardiasmo's optimization framework. ***Method:*** *This study employed a quasi-qualitative approach using in-depth interviews with seven informants, observation, documentation, and source triangulation. Data analysis was conducted through data reduction techniques.* ***Result****: Disdukcapil Kota Jambi has implemented various efforts to increase the activation of Digital Population Identity (IKD), including mobile services, public outreach and socialization programs, off-site service delivery, and the utilization of digital technology. However, its implementation continues to face several challenges, such as low levels of digital literacy, limited public understanding of the benefits of IKD, inadequate infrastructure, and uneven internet access, resulting in IKD activation rates that have not yet met the national target.* ***Conclusion:*** *Disdukcapil Jambi City has made various efforts to optimize IKD activation, but its implementation remains suboptimal due to low public digital literacy and limited supporting infrastructure. Therefore, more effective outreach and stronger digital services are needed to improve IKD activation rates.*

Keywords*: Activation; Digital Population Identity; Optimalization*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Rendahnya capaian aktivasi ikd di Kota Jambi yaitu 16,90% yang masih sangat jauh dari target nasional yaitu 30%. Permasalahan utama terletak pada kurangnya kesadaran masyarakat dalam mengaktivasi ikd dan keterbatasan smarthphone yang menjadi penghambat dalam aktivasi ikd di Kota Jambi.

Tujuan: Menganalisis optimalisasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi berdasarkan pencapaian output, outcome, dan impact menurut konsep Mardiasmo. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan quasi kualitatif dengan wawancara mendalam terhadap 7 informan, observasi, dan dokumentasi, serta triangulasi sumber. Analisis data dilakukan menggunakan reduksi data. **Hasil/Temuan:** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), seperti pelayanan jemput bola, sosialisasi, pelayanan di luar kantor, dan pemanfaatan teknologi digital. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi hambatan berupa rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya pemahaman manfaat IKD, keterbatasan sarana prasarana, serta akses internet yang belum merata, sehingga capaian aktivasi IKD belum memenuhi target nasional. **Kesimpulan:** Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi telah melakukan berbagai upaya optimalisasi aktivasi IKD, namun pelaksanaannya masih belum maksimal karena rendahnya literasi digital masyarakat dan keterbatasan sarana pendukung. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi yang lebih efektif serta penguatan pelayanan digital untuk meningkatkan capaian aktivasi IKD.

Kata Kunci: Aktivasi, Identitas Kependudukan Digital, Optimalisasi

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan transformasi digital dalam sektor pelayanan publik mendorong pemerintah untuk menghadirkan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai inovasi dalam modernisasi administrasi kependudukan di Indonesia. Kebijakan tersebut diperkuat melalui Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 yang menetapkan target aktivasi IKD sebesar 30% bagi penduduk wajib KTP pada periode 2024–2025 sebagai indikator keberhasilan digitalisasi layanan administrasi kependudukan. Akan tetapi, realisasi aktivasi IKD di Kota Jambi hingga pertengahan tahun 2025 masih tergolong rendah, yaitu baru

mencapai 62.690 jiwa atau sekitar 13,36% dari total 478.046 penduduk wajib KTP, sehingga belum memenuhi target nasional yang telah ditetapkan.

Tabel 1.1

Administrasi Kependudukan Kota Jambi

NO	Kondisi Penduduk	Jumlah (Jiwa)
1.	Jumlah Penduduk	654.194
2.	Penduduk laki laki	328.455
3.	Penduduk perempuan	325.739
4.	Keluarga yang memiliki KK	478.046
5.	Penduduk sudah memiliki/ rekam KTP	469.391
6.	Penduduk yang sudah mengaktivasi IKD	62.690

Sumber: Disdukcapil Kota Jambi, Juli 2025

Data Tabel 1.1 menunjukkan jumlah penduduk Kota Jambi tercatat sebanyak 654.194 jiwa, dengan rincian 328.455 laki-laki dan 325.739 perempuan, serta 478.046 keluarga yang telah memiliki Kartu Keluarga (KK). Dari jumlah tersebut, 469.391 jiwa telah melakukan perekaman KTP-el. Namun, total individu yang telah mengaktifkan IKD baru mencapai 62. 690 orang, yang merupakan sekitar 13,3% dari keseluruhan yang diwajibkan memiliki KTP. Angka ini masih jauh dari sasaran nasional yang ditetapkan untuk tahun 2025, yaitu 30%, sehingga menunjukkan adanya kesenjangan antara kepemilikan KTP-el dengan adopsi IKD di Kota Jambi.

Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan aktivasi IKD di Kota Jambi masih perlu ditingkatkan agar dapat menjangkau seluruh masyarakat. Berbagai program telah dilaksanakan sosialisasi langsung, layanan jemput bola. Kendala utamanya adalah kesadaran masyarakat tentang manfaat IKD yang rendah, yang menghambat pencapaian target aktivasi.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa optimalisasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kualitas pelayanan, literasi digital masyarakat, efektivitas sosialisasi, dan strategi pelayanan pemerintah daerah. Widya Ningsih (2025) menyoroti keterbatasan infrastruktur dan rendahnya pemahaman masyarakat, Rahmawati dkk. (2023) menemukan kendala teknis sistem dan budaya organisasi, Kosasih (2025) menekankan

pentingnya sosialisasi, pelatihan petugas, dan partisipasi masyarakat, sedangkan Siti Marfu'ah dkk. (2024) mengungkap bahwa rendahnya kemampuan penggunaan teknologi dan minimnya pemahaman manfaat IKD menjadi penyebab rendahnya pemanfaatan layanan.

Berdasarkan kajian tersebut, masih terdapat research gap yang meliputi belum optimalnya kajian mengenai aktivasi IKD berdasarkan pendekatan output, outcome, dan impact menurut Mardiasmo, minimnya pembahasan mengenai strategi kelembagaan Disdukcapil dalam meningkatkan aktivasi IKD, serta belum adanya penelitian yang secara khusus mengkaji optimalisasi aktivasi IKD di Kota Jambi yang capaian aktivasinya masih berada di bawah target nasional. Kesenjangan tersebut menjadi dasar pelaksanaan penelitian ini.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena kajian mengenai optimalisasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih terbatas pada implementasi layanan dan kendala teknis, serta belum banyak menggunakan pendekatan output, outcome, dan impact. Selain itu, capaian aktivasi IKD di Kota Jambi masih jauh dari target nasional akibat rendahnya kesadaran masyarakat, keterbatasan penggunaan smartphone, literasi digital, serta akses internet dan sarana pendukung. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris dan rekomendasi strategis bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam meningkatkan aktivasi IKD melalui penguatan sosialisasi, pelayanan digital, dan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif serta efisien.

1.4. Penelitian Terdahulu

Berikut ini disajikan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan sebagai landasan untuk memposisikan penelitian ini dalam peta keilmuan yang ada. Penelitian-penelitian ini diperoleh dari berbagai database jurnal bereputasi termasuk SINTA, DOAJ, dan Scopus.

Kesatu, Siti Marfu'ah dkk. (2024) dalam penelitian berjudul "Digitalisasi Pelayanan Publik: Ketidaksiapan Masyarakat dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di "Bojonegoro" menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menganalisis kesiapan masyarakat dalam penggunaan aplikasi IKD. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rendahnya kemampuan penggunaan teknologi digital dan minimnya pemahaman masyarakat menjadi faktor utama rendahnya pemanfaatan IKD. Penelitian tersebut berfokus pada kesiapan masyarakat, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada optimalisasi aktivasi IKD oleh Disdukcapil Kota Jambi melalui pendekatan output, outcome, dan impact.

Kedua, M. Asyraful Fatih dkk. (2025) dalam artikel "Optimasi Aktivasi Identitas

Kependudukan Digital Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh" (Jurnal Registratie, SINTA 4) temuan tersebut mendukung penelitian ini dalam menjelaskan bahwa keberhasilan optimalisasi aktivasi IKD tidak hanya ditentukan oleh kebijakan pemerintah, tetapi juga oleh kesiapan masyarakat dan infrastruktur digital daerah.

Ketiga, Sintha dan Grestyana (2024) dalam artikel "Digitalisasi Birokrasi melalui IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Palangka Raya" (Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial dan Politik) penelitian ini menjadi pendukung penting dalam memahami bahwa proses transformasi pelayanan administrasi kependudukan melalui IKD membutuhkan kesiapan organisasi dan adaptasi pelayanan publik berbasis digital.

Keempat, Mergel, Edelmann, dan Haug (2019) dalam artikel "Defining digital transformation: Results from expert interviews" yang diterbitkan di Government Information Quarterly (Scopus Q1) mendefinisikan transformasi digital pemerintah dan menekankan pentingnya orientasi perubahan budaya organisasi. Penelitian ini mendukung penelitian penulis dalam melihat aktivasi IKD sebagai bagian dari transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan yang membutuhkan perubahan sistem kerja dan pelayanan pemerintah daerah.

Kelima, Addo dan Senyo (2021) dalam artikel "Advancing e-governance for development: Digital identification and its link to socioeconomic inclusion" (Government Information Quarterly, Scopus Q1). Penelitian ini memperkuat analisis penelitian penulis bahwa rendahnya pemahaman masyarakat terhadap IKD menjadi faktor penting yang memengaruhi rendahnya capaian aktivasi IKD di Kota Jambi.

Keenam, Wilson dan Mergel (2022) dalam artikel "Overcoming barriers to digital government: mapping the strategies of digital champions" (Government Information Quarterly, Scopus Q1) mengidentifikasi strategi para digital champions dalam mengatasi hambatan pemerintahan digital. Temuan tersebut mendukung penelitian ini dalam menganalisis upaya Disdukcapil Kota Jambi dalam mengoptimalkan aktivasi IKD melalui strategi pelayanan dan sosialisasi.

Ketujuh, Hutasoit dkk. (2020) dalam artikel "Local Government Strategies in Improving The Information Technology Based Integrated Services" mengkaji strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan layanan terpadu berbasis TI di Kabupaten Timor Tengah Selatan, NTT. Penelitian ini mendukung penelitian penulis dalam memahami pentingnya strategi kelembagaan dan kesiapan organisasi dalam optimalisasi aktivasi IKD oleh Disdukcapil Kota Jambi.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah yang membedakannya dari penelitian-penelitian sebelumnya. Pertama, dari segi teori, penelitian ini menggunakan konsep optimalisasi menurut Mardiasmo yang menitikberatkan pada pencapaian output, outcome, dan impact dalam menganalisis aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), sementara penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada implementasi kebijakan, efektivitas program, atau digitalisasi pelayanan publik secara umum. Kedua, penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi hambatan pelaksanaan IKD, tetapi juga menganalisis tingkat optimalisasi aktivasi IKD secara menyeluruh berdasarkan indikator keberhasilan program. Ketiga, dari segi objek penelitian, penelitian ini mengkaji Kota Jambi yang memiliki capaian aktivasi IKD sebesar 13,3 persen, masih jauh di bawah target nasional sebesar 30 persen, sehingga memberikan gambaran empiris mengenai tantangan transformasi administrasi kependudukan digital di tingkat daerah. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya kajian mengenai optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Indonesia.

1.6. Tujuan

Penelitian Penelitian ini bertujuan untuk menegetahui optimalisasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi melalui pencapaian output, outcome, dan impact berdasarkan teori Mardiasmo.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena kompleksitas fenomena strategi organisasi yang tidak dapat dikuantifikasikan secara penuh, namun memerlukan verifikasi dan pengorganisasian data dilakukan secara sistematis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pendekatan ini dipilih karena mampu menghasilkan pemahaman mendalam (in-depth understanding) tentang proses, dinamika, dan konteks strategi Disdukcapil Kota Jambi yang tidak dapat ditangkap melalui data numerik semata. Teknik pengumpulan data meliputi: (1) wawancara mendalam terhadap 7 informan; (2) observasi langsung di lapangan; dan (3) dokumentasi kebijakan dan laporan kinerja. Analisis data dilakukan dengan tahapan reduksi data, penyajian data dan pengorganisasian data terhadap hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga mempermudah peneliti dalam memahami serta menginterpretasikan data penelitian secara terstruktur.

Pemilihan 7 informan dilakukan melalui teknik purposive sampling dan snowball sampling. Informan kunci (key informants) adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi beserta Kepala Bidang PIAK, karena keduanya memiliki kewenangan dan pengetahuan paling komprehensif tentang formulasi dan evaluasi strategi organisasi. Informan pendukung mencakup staf pelaksana teknis, kepala kecamatan, dan perwakilan masyarakat yang dipilih secara snowball untuk mendapatkan perspektif dari sisi implementasi dan penerima layanan. Komposisi ini memungkinkan triangulasi perspektif dari pengambil kebijakan hingga pelaksana dan masyarakat. Pengujian keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber (membandingkan data dari berbagai informan), triangulasi teknik (membandingkan hasil wawancara dengan observasi dan dokumentasi), serta member check dengan mengkonfirmasikan temuan kepada informan kunci. Analisis data mengikuti model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2020) yang terdiri dari kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, Provinsi Jambi, dalam kurun waktu Januari hingga April 2026.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Optimalisasi Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Luar KantorDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Provinsi Jambi

Pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di luar kantor merupakan salah satu strategi yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi untuk memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat sekaligus meningkatkan akses terhadap layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Pelayanan ini dilakukan melalui kegiatan jemput bola di kantor pemerintahan, sekolah, perguruan tinggi, pusat perbelanjaan, ruang publik, serta berbagai kegiatan pelayanan terpadu sehingga masyarakat dapat melakukan aktivasi IKD dengan lebih mudah tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil.

Strategi tersebut menjadi bentuk inovasi pelayanan publik yang bertujuan mendekatkan layanan kepada masyarakat, meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, serta mendorong percepatan transformasi digital di bidang administrasi kependudukan. Selain memberikan pelayanan aktivasi, petugas juga memberikan pendampingan mengenai tata cara penggunaan aplikasi IKD serta sosialisasi mengenai manfaat identitas digital dalam mendukung pelayanan publik yang lebih cepat, aman, dan praktis.

Dalam penelitian ini, optimalisasi pelayanan dianalisis menggunakan konsep Mardiasmo yang terdiri atas pencapaian output, outcome, dan impact. Pendekatan tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana pelaksanaan pelayanan aktivasi IKD di luar kantor mampu menghasilkan keluaran program, memberikan manfaat langsung bagi masyarakat, serta menciptakan dampak yang berkelanjutan terhadap peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Jambi.

3.1.1. Pencapaian Output

Pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di luar kantor merupakan salah satu strategi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi untuk memperluas jangkauan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui kegiatan jemput bola di kantor pemerintahan, sekolah, perguruan tinggi, pusat perbelanjaan, serta berbagai kegiatan pelayanan publik lainnya. Strategi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat memperoleh layanan aktivasi tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil.

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan pelayanan di luar kantor telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Petugas memberikan pendampingan mulai dari pengunduhan aplikasi, verifikasi data, hingga proses aktivasi selesai. Selain itu, Disdukcapil juga memanfaatkan media sosial sebagai sarana penyebarluasan informasi mengenai manfaat dan tata cara aktivasi IKD. Berbagai bentuk pelayanan tersebut menunjukkan adanya upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui transformasi digital.

Menurut Mardiasmo, output merupakan hasil langsung yang diperoleh dari pelaksanaan suatu program atau kegiatan yang dapat diukur melalui produk atau layanan yang dihasilkan. Dalam penelitian ini, output diwujudkan melalui terselenggaranya pelayanan jemput bola, meningkatnya jumlah kegiatan sosialisasi, serta bertambahnya masyarakat yang berhasil melakukan aktivasi IKD. Namun demikian, output tersebut belum menunjukkan hasil yang optimal karena jumlah masyarakat yang telah mengaktivasi IKD baru mencapai sekitar 13,3% dari jumlah wajib KTP-el, sedangkan target nasional sebesar 30%.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa meskipun pelayanan telah dilaksanakan secara aktif, peningkatan jumlah aktivasi masih berjalan relatif lambat. Kondisi ini dipengaruhi oleh rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan kepemilikan smartphone, serta masih rendahnya pemahaman masyarakat mengenai manfaat IKD dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian M. Asyraful Fatih, Udaya Madjid, dan Fahmi Abdillah (2025) yang menyatakan bahwa optimalisasi aktivasi IKD memerlukan strategi pelayanan yang aktif serta dukungan kesiapan masyarakat agar target aktivasi dapat tercapai secara maksimal. Selain itu, penelitian Komariah dan Rahmadanita (2025) juga menunjukkan bahwa implementasi kebijakan IKD di Kota Jambi masih menghadapi kendala pada aspek pemahaman masyarakat dan kesiapan penggunaan teknologi digital sehingga memengaruhi capaian program.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa strategi pelayanan jemput bola telah mampu meningkatkan jangkauan pelayanan kepada masyarakat, namun peningkatan kuantitas pelayanan belum sepenuhnya berbanding lurus dengan peningkatan jumlah aktivasi IKD. Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan suatu program tidak hanya ditentukan oleh intensitas pelaksanaan kegiatan, tetapi juga oleh kesiapan masyarakat sebagai sasaran program dalam menerima inovasi pelayanan berbasis digital. Oleh karena itu, upaya peningkatan output perlu diikuti dengan penguatan edukasi dan pendampingan kepada masyarakat agar pelayanan yang telah disediakan dapat dimanfaatkan secara optimal.

3.1.2 Pencapaian Outcome

Pelaksanaan pelayanan aktivasi IKD di luar kantor memberikan manfaat bagi masyarakat dalam memperoleh layanan administrasi kependudukan yang lebih mudah, cepat, dan fleksibel. Kehadiran petugas di berbagai lokasi pelayanan memudahkan masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu maupun akses untuk datang ke kantor Disdukcapil. Selain itu, masyarakat yang telah melakukan aktivasi dapat mengakses dokumen kependudukan secara digital melalui telepon pintar sehingga pelayanan menjadi lebih praktis dan efisien.

Berdasarkan hasil penelitian, peningkatan aktivasi IKD tidak hanya ditentukan oleh tersedianya pelayanan, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital secara mandiri. Semakin tinggi pemahaman masyarakat terhadap penggunaan IKD, semakin besar peluang pemanfaatan identitas digital dalam berbagai pelayanan publik.

Menurut konsep Mardiasmo, outcome merupakan manfaat langsung yang dirasakan oleh masyarakat setelah suatu program dilaksanakan. Dalam penelitian ini, outcome yang dihasilkan berupa meningkatnya akses terhadap pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, kemudahan memperoleh dokumen kependudukan, serta meningkatnya efisiensi pelayanan di luar kantor Disdukcapil.

Namun demikian, outcome tersebut belum dirasakan secara merata oleh seluruh masyarakat. Masih banyak masyarakat yang belum memahami fungsi IKD sehingga lebih memilih menggunakan KTP-el fisik dibandingkan identitas digital. Rendahnya literasi digital juga menyebabkan sebagian masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi IKD secara mandiri.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Gatiningsih et al. (2025) yang menyatakan bahwa keberhasilan layanan Identitas Kependudukan Digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat dan kualitas pelayanan digital yang diberikan pemerintah daerah. Selain itu, penelitian Nurrahman et al. (2025) menunjukkan bahwa efektivitas program IKD dipengaruhi oleh intensitas sosialisasi, pelayanan jemput bola, serta pendampingan kepada masyarakat sehingga manfaat program dapat dirasakan secara lebih luas.

Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa kemudahan akses pelayanan memberikan pengalaman positif bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Namun demikian, manfaat tersebut masih lebih banyak dirasakan oleh masyarakat yang telah memiliki kemampuan menggunakan teknologi digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan outcome program memerlukan sinergi antara penyediaan pelayanan yang mudah diakses dengan peningkatan kapasitas masyarakat melalui sosialisasi dan edukasi yang berkelanjutan.

3.1.3 Pencapaian Impact

Pelayanan aktivasi IKD di luar kantor memberikan dampak positif terhadap upaya transformasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Jambi. Pelayanan yang sebelumnya terpusat di kantor Disdukcapil menjadi lebih dekat dengan masyarakat sehingga mampu memperluas jangkauan pelayanan dan meningkatkan akses terhadap identitas kependudukan digital.

Implementasi IKD juga mulai mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien melalui pemanfaatan teknologi digital. Penggunaan dokumen digital diharapkan mampu mengurangi ketergantungan terhadap dokumen fisik, mempercepat proses verifikasi identitas, serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada berbagai sektor.

Menurut Mardiasmo, impact merupakan dampak jangka panjang yang muncul sebagai konsekuensi dari suatu program. Dalam penelitian ini, dampak yang diharapkan adalah meningkatnya transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan, meningkatnya efisiensi

pelayanan publik, serta terwujudnya tata kelola pemerintahan yang lebih modern dan berbasis teknologi informasi.

Namun demikian, dampak tersebut belum sepenuhnya optimal karena tingkat aktivasi IKD masih berada di bawah target nasional. Rendahnya tingkat pemanfaatan IKD menunjukkan bahwa transformasi digital administrasi kependudukan masih memerlukan peningkatan sosialisasi, penguatan infrastruktur digital, serta kolaborasi dengan berbagai instansi agar masyarakat semakin terbiasa menggunakan identitas digital dalam kehidupan sehari-hari.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Wilson dan Mergel (2022) yang menjelaskan bahwa keberhasilan transformasi digital pemerintahan memerlukan strategi pelayanan yang adaptif serta keterlibatan aktif masyarakat dalam memanfaatkan inovasi digital. Selain itu, Mergel, Edelmann, dan Haug (2019) menegaskan bahwa transformasi digital tidak hanya berupa penerapan teknologi, tetapi juga membutuhkan perubahan budaya organisasi dan perubahan perilaku masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, optimalisasi aktivasi IKD di Kota Jambi memerlukan sinergi antara peningkatan kualitas pelayanan, penguatan literasi digital masyarakat, dan pengembangan infrastruktur pendukung agar dampak transformasi digital dapat tercapai secara berkelanjutan.

Dampak implementasi IKD tidak hanya berkaitan dengan peningkatan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan, tetapi juga menjadi bagian dari transformasi tata kelola pemerintahan menuju pelayanan publik yang lebih modern dan berbasis digital. Semakin tinggi tingkat aktivasi IKD di masyarakat, semakin besar pula peluang pemerintah daerah untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, efektif, transparan, dan terintegrasi. Oleh karena itu, peningkatan aktivasi IKD perlu dipandang sebagai investasi jangka panjang dalam mendukung digitalisasi pelayanan publik.

Pelayanan aktivasi IKD di luar kantor memberikan dampak positif terhadap upaya transformasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Jambi. Pelayanan yang sebelumnya terpusat di kantor Disdukcapil menjadi lebih dekat dengan masyarakat sehingga mampu memperluas jangkauan pelayanan dan meningkatkan akses terhadap identitas kependudukan digital.

Selain itu, implementasi IKD mulai mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien melalui pemanfaatan teknologi digital. Penggunaan dokumen digital diharapkan dapat mengurangi ketergantungan terhadap dokumen fisik serta mempercepat proses pelayanan pada berbagai sektor.

Meskipun demikian, dampak yang dihasilkan belum sepenuhnya optimal karena tingkat aktivasi masih berada di bawah target nasional. Hal tersebut menunjukkan bahwa transformasi

digital administrasi kependudukan masih memerlukan peningkatan sosialisasi, kolaborasi lintas sektor, serta penguatan pemanfaatan IKD dalam berbagai layanan publik agar manfaatnya dapat dirasakan secara lebih luas oleh masyarakat.

3.2. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan utama penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Jambi telah dilaksanakan melalui berbagai program dan strategi yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Namun demikian, capaian aktivasi IKD masih belum mencapai target nasional yang telah ditetapkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan digitalisasi administrasi kependudukan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya layanan aktivasi, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat kesadaran masyarakat, literasi digital, serta kesiapan sarana pendukung yang dimiliki masyarakat.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) tidak hanya bergantung pada tersedianya layanan aktivasi, tetapi juga pada konsistensi pelaksanaan sosialisasi, pelayanan jemput bola, serta mekanisme pemantauan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Nurrahman et al. (2025) yang menyatakan bahwa efektivitas program IKD didukung oleh sosialisasi secara offline dan online, pelayanan jemput bola, serta pemantauan program secara berkala, meskipun masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan infrastruktur jaringan dan kesenjangan digital masyarakat.

3.3. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis penelitian ini menemukan bahwa rendahnya capaian aktivasi identitas kependudukan Digital (IKD) di Kota Jambi tidak hanya dipengaruhi oleh keterbatasan sosialisasi dan literasi digital masyarakat, tetapi juga oleh belum adanya kebutuhan yang dirasakan secara langsung oleh masyarakat terhadap penggunaan IKD. Sebagian besar masyarakat masih mengandalkan KTP-el fisik karena dokumen tersebut masih diterima dalam berbagai pelayanan publik sehingga keberadaan IKD belum dianggap sebagai kebutuhan yang mendesak.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pelayanan jemput bola yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi lebih efektif dalam meningkatkan jumlah aktivasi dibandingkan pelayanan yang hanya dilakukan di kantor. Temuan ini mengindikasikan bahwa pendekatan pelayanan yang proaktif dan dekat dengan masyarakat menjadi faktor penting

dalam mendukung keberhasilan implementasi kebijakan digitalisasi administrasi kependudukan di daerah.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa optimalisasi aktivasi IKD belum mencapai kondisi yang diharapkan karena masih terdapat rendahnya pemahaman masyarakat terhadap manfaat IKD, keterbatasan kepemilikan smartphone, literasi digital yang belum merata, serta kendala akses internet. Kondisi tersebut memengaruhi pencapaian output, outcome, dan impact dari pelaksanaan aktivasi IKD di Kota Jambi.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini terbatas pada pelaksanaan aktivasi IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada daerah lain yang memiliki karakteristik berbeda.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji optimalisasi aktivasi IKD pada beberapa daerah dengan metode yang berbeda agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan aktivasi IKD.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, ALLAH SWT. Institut Pemerintahan Dalam Negeri tercinta, Bapak Ir. M. Nawawi, M. Si selaku dosen pembimbing atas arahan dan bimbingan yang diberikan. Terima kasih pula kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi beserta seluruh jajaran yang telah memberikan kesempatan penelitian, serta seluruh informan yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Addo, A., & Senyo, P. K. (2021). Advancing e-governance for development: Digital identification and its link to socioeconomic inclusion. Government Information Quarterly, 38. https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101568

Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Stone, M. M. (2015). Designing and Implementing Cross- Sector Collaborations: Needed and Challenging. Public Administration Review, 75(5), 647–663. https://doi.org/10.1111/puar.12432

David, F. R. (2017). Strategic Management: A Competitive Advantage Approach, Concepts and Cases (16th ed.). Pearson.

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

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

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2020). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (4th ed.). SAGE Publications.

Mir, U. B., Kar, A. K., Dwivedi, Y. K., Gupta, M. P., & Sharma, R. S. (2020). Realizing digital identity in government: Prioritizing design and implementation objectives for Aadhaar in India. Government Information Quarterly, 37. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101442

Nurlinah, Ansar, M. C., & Chowdhury, K. (2025). Impact of government digital transformation on citizen trust and participation: evidence from Gowa Regency, Indonesia. Frontiers in Human.Dynamics, 7. https://doi.org/10.3389/fhumd.2025.1700582

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

Sintha, M., & Grestyana, N. (2024). Digitalisasi Birokrasi melalui IKD di Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil di Kota Palangka Raya. Mimbar: Jurnal Penelitian Sosial dan Politik, 13(2). https://doi.org/10.32663/sj49s647

Wilson, C., & Mergel, I. (2022). Overcoming barriers to digital government: mapping the strategies of digital champions. Government Information Quarterly, 39(2), 101681. https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101681

Komariah, I., & Rahmadanita, A. (2025). Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital di Kota Jambi. Jurnal Registratie, 7(1). https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v7i1.5593

M. Asyraful Fatih, Udaya Madjid, & Fahmi Abdillah. (2025). Optimasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh. Jurnal Registratie, 7(1), 16–34. https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v7i1.5536

Nurrahman, A., Sabaruddin, Nurnawati, E. N., & Guntoro, D. (2025). Efektivitas Program Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Ciamis. *Jurnal Registratie*, *7*(2), 143–157. https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v7i2.5942

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

Hutasoit, I., Leokuna, D., & Simangunsong, F. (2020). Local government strategies in improving the information technology based integrated services in South Central Timor Regency East Nusa Tenggara Province. *Journal of Critical Reviews*, *7*(19) ISSN: 2994-5125

Gatiningsih, 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

Nurrahman, A., Sabaruddin, E. N. Nurnawati, & Guntoro, D. (2025). *Efektivitas Program Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Ciamis*. Jurnal Registratie, 7(2), 143–157. https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v7i2.5942