OPTIMALISASI AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI KOTA PANGKALPINANG PROVINSI KEPULAUAN BANGKA BELITUNG

Arief Darmawan
NPP. 33.0314
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: ariefd004@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Ahmad Ripa'i, S.Pd., M.Si.
Email: ahmadar22@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Research Gap: *The activation of Digital Population Identity (IKD) in Pangkalpinang City is still far below the national target, although the population has high access to smartphones and the local government has implemented socialization and pick-up service strategies.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the optimization of IKD activation in Pangkalpinang City, Bangka Belitung Islands Province.* ***Method:*** *This study used a descriptive qualitative method with an inductive approach. Data were collected through interviews with 14 informants, observation, documentation, and analysis using NVivo 15.3.0 based on Siringoringo's optimization concept, namely goals, decision alternatives, and limited resources.* ***Result:*** *The findings show that IKD activation has not been optimal. The accumulated activation only reached 10,012 residents or about 5.47 percent of the target. NVivo analysis shows that socialization, activation barriers, lack of knowledge, limited human resources, technical constraints, and low digital literacy are dominant issues. Socialization, pick-up services, and digital media have been implemented, but they have not significantly increased activation.* ***Conclusion:*** *IKD activation in Pangkalpinang City requires more systematic education, stronger cross-sector collaboration, improved personnel capacity, and better digital infrastructure to accelerate inclusive and sustainable population administration digitalization.*

Keywords: *Digital identity; E-government; Optimization; Population administration; Public service*

ABSTRAK

Permasalahan/Kesenjangan Penelitian: Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pangkalpinang masih jauh dari target nasional, padahal akses masyarakat terhadap smartphone cukup tinggi dan pemerintah daerah telah melaksanakan sosialisasi serta layanan jemput bola. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi aktivasi IKD di Kota Pangkalpinang Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Data dikumpulkan melalui wawancara kepada 14 informan, observasi, dokumentasi, dan analisis menggunakan NVivo 15.3.0 berdasarkan konsep optimalisasi Siringoringo, yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi. **Hasil/Temuan:** Temuan menunjukkan bahwa aktivasi IKD belum optimal. Akumulasi aktivasi baru mencapai 10.012 penduduk atau sekitar 5,47 persen dari target. Analisis NVivo menunjukkan bahwa sosialisasi, hambatan aktivasi, kurang pengetahuan, keterbatasan sumber daya manusia, kendala teknis, dan rendahnya literasi digital menjadi isu dominan. Sosialisasi, layanan jemput bola, dan media digital telah dilakukan, tetapi belum meningkatkan aktivasi secara signifikan. **Kesimpulan:** Optimalisasi aktivasi IKD di Kota Pangkalpinang membutuhkan edukasi yang lebih sistematis, kolaborasi lintas sektor, peningkatan kapasitas petugas, dan penguatan infrastruktur digital agar digitalisasi administrasi kependudukan berjalan inklusif dan berkelanjutan.

Kata kunci: Administrasi kependudukan; Identitas digital; Optimalisasi; Pelayanan publik; Pemerintahan digital

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital mendorong perubahan tata kelola pemerintahan, termasuk pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan publik tidak lagi cukup diselenggarakan secara manual, karena masyarakat membutuhkan layanan yang cepat, mudah, transparan, dan aman. Dalam konteks ini, modernisasi administrasi perkantoran dan penggunaan sistem informasi menjadi unsur penting untuk mendukung kualitas pelayanan publik yang lebih responsif (Madjid et al., 2023; Munawaroh & Riaji, 2025).

Administrasi kependudukan memiliki posisi strategis karena menjadi dasar validitas identitas warga negara, perencanaan pembangunan, dan integrasi layanan publik. Gatiningsih (2015) menegaskan pentingnya basis data kependudukan sebagai produk pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), sedangkan Ripa'i (2018) menunjukkan bahwa penerapan SIAK berbasis teknologi informasi diperlukan untuk mendukung identitas tunggal. Dengan demikian, digitalisasi identitas merupakan kelanjutan dari kebutuhan negara terhadap data kependudukan yang akurat, aman, dan mudah diverifikasi.

Identitas Kependudukan Digital (IKD) diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 sebagai informasi elektronik yang merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai. Kebijakan ini relevan dengan perkembangan konsep identitas sebagai sumber pemaknaan dan pengakuan sosial dalam masyarakat jaringan (Castells, 2010). Dalam praktik pelayanan, inovasi digital juga terbukti dapat menyederhanakan proses layanan administrasi kependudukan, sebagaimana ditunjukkan oleh Hutasoit dan Pribadi (2023) pada pelayanan dokumen akta kematian melalui aplikasi Sedudo.

Kota Pangkalpinang menjadi salah satu daerah yang harus mencapai target nasional kepemilikan IKD sebesar 30 persen dari jumlah wajib KTP-el. Pada tahun 2024 jumlah penduduk Kota Pangkalpinang mencapai 242.285 jiwa, sedangkan jumlah wajib KTP-el tercatat 169.409 jiwa (Badan Pusat Statistik Kota Pangkalpinang, 2024; Disdukcapil Kota Pangkalpinang, 2026). Akan tetapi, akumulasi aktivasi IKD tahun 2023 sampai 2026 baru mencapai 10.012 penduduk atau sekitar 5,47 persen dari target. Kondisi ini menunjukkan adanya celah antara target kebijakan dan realisasi pelaksanaan.

Tingkat penggunaan smartphone di Kota Pangkalpinang yang mencapai 77,55 persen seharusnya menjadi modal awal bagi akselerasi IKD (Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, 2022). Namun, tingginya kesiapan perangkat belum otomatis meningkatkan aktivasi. Masalah sosialisasi, minat masyarakat, kendala teknis, dan keterbatasan sumber daya masih mempengaruhi kinerja program. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk menganalisis bagaimana Disdukcapil Kota Pangkalpinang mengoptimalkan tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang tersedia.

Tabel 1.
Capaian aktivasi IKD per tahun di Kota Pangkalpinang 2023-2026

Kecamatan	Aktivasi 2023	Aktivasi 2024	Aktivasi 2026	Akumulasi
Rangkui	869	341	253	1.463
Bukit Intan	859	461	315	1.635
Girimaya	319	162	129	610
Pangkalbalam	356	168	121	645
Gabek	1.168	381	290	1.839
Tamansari	500	221	107	828
Gerunggang	1.868	737	387	2.992
Jumlah	5.939	2.471	1.602	10.012

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang, 2026

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil

Kesenjangan utama penelitian ini terletak pada rendahnya capaian aktivasi IKD dibandingkan target nasional, meskipun dukungan perangkat digital masyarakat relatif tersedia. Kesenjangan tersebut tidak hanya bersifat angka capaian, tetapi juga berkaitan dengan ketidakseimbangan antara potensi teknologi, strategi sosialisasi, kapasitas sumber daya, dan perilaku masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penelitian mengenai pelayanan administrasi kependudukan digital telah banyak membahas efektivitas kanal layanan, implementasi aplikasi, dan kualitas pelayanan. Namun, kajian yang secara khusus menempatkan aktivasi IKD di Kota Pangkalpinang sebagai persoalan optimalisasi tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi masih terbatas. Karena itu, penelitian ini mengisi ruang kajian pada konteks daerah dengan capaian aktivasi rendah, tetapi memiliki potensi digital masyarakat yang cukup besar.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan karena IKD merupakan instrumen strategis untuk memperkuat pelayanan administrasi kependudukan yang aman, efisien, dan adaptif. Apabila aktivasi IKD tidak segera dioptimalkan, maka manfaat digitalisasi berupa pengurangan ketergantungan pada dokumen fisik, percepatan verifikasi identitas, serta integrasi layanan publik belum dapat dirasakan secara luas.

Dari sisi praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi Disdukcapil Kota Pangkalpinang dalam merumuskan strategi percepatan aktivasi IKD yang lebih tepat sasaran. Dari sisi akademik, penelitian ini memperkaya kajian administrasi kependudukan digital dengan mempertemukan konsep optimalisasi, temuan NVivo, dan perspektif pelayanan publik digital.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian internasional terindeks Scopus yang membahas adopsi layanan digital pemerintah dan identitas digital. Nookhao dan Kiattisin (2023) meneliti keberhasilan e-government dari perspektif warga Thailand dan menemukan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan warga, manfaat yang dirasakan, kemampuan menggunakan komputer, dan kepercayaan kepada pemerintah mempengaruhi niat menggunakan layanan e-government.

Gregusova et al. (2022) mengkaji dampak regulasi eIDAS terhadap legislasi nasional Republik Slovakia dan menunjukkan bahwa identitas elektronik, tanda tangan elektronik, dan layanan kepercayaan digital membutuhkan kerangka hukum yang kuat agar transaksi elektronik antara warga, bisnis, dan administrasi publik dapat berjalan aman.

Hilowle et al. (2024) membahas penggunaan National Digital Identity Systems dari perspektif human-centric cybersecurity. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa keamanan, privasi, risiko yang dirasakan, kegunaan, fleksibilitas, serta faktor budaya dan sosial mempengaruhi penggunaan identitas digital nasional.

Ilieva et al. (2024) meneliti faktor yang mempengaruhi persepsi dan adopsi layanan e-government dengan menggabungkan Structural Equation Modelling, machine learning, dan multi-criteria decision-making. Penelitian tersebut menekankan pentingnya pengukuran kepuasan pengguna secara berkala untuk memperbaiki layanan publik elektronik.

Kemppainen et al. (2023) menganalisis e-ID sebagai sistem sosio-teknis yang memoderasi akses migran terhadap layanan publik di Finlandia. Temuannya menunjukkan bahwa kelompok rentan dapat menghadapi hambatan akses karena faktor sosial ekonomi, kemampuan bahasa, dan desain sistem identitas digital.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus analisis terhadap optimalisasi aktivasi IKD di Kota Pangkalpinang dengan menggunakan konsep Siringoringo yang mencakup tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi. Penelitian ini tidak hanya menjelaskan rendahnya aktivasi sebagai masalah partisipasi masyarakat, tetapi juga menghubungkannya dengan pengelolaan strategi, keterbatasan sumber daya, dan temuan berbasis NVivo.

Berbeda dengan penelitian terdahulu yang banyak menekankan adopsi e-government secara umum, penelitian ini memusatkan perhatian pada aktivasi identitas kependudukan digital di tingkat daerah, khususnya pada relasi antara target nasional, strategi Disdukcapil, keterbatasan operasional, dan pengalaman masyarakat.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pangkalpinang Provinsi Kepulauan Bangka Belitung.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. Metode ini dipilih karena penelitian bertujuan menggambarkan fenomena aktivasi IKD berdasarkan fakta lapangan, pengalaman informan, dokumen capaian, dan hasil analisis tematik. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti memahami makna tindakan, persepsi, dan hambatan yang tidak cukup dijelaskan melalui angka capaian saja (Creswell, 2016; Moleong, 2016).

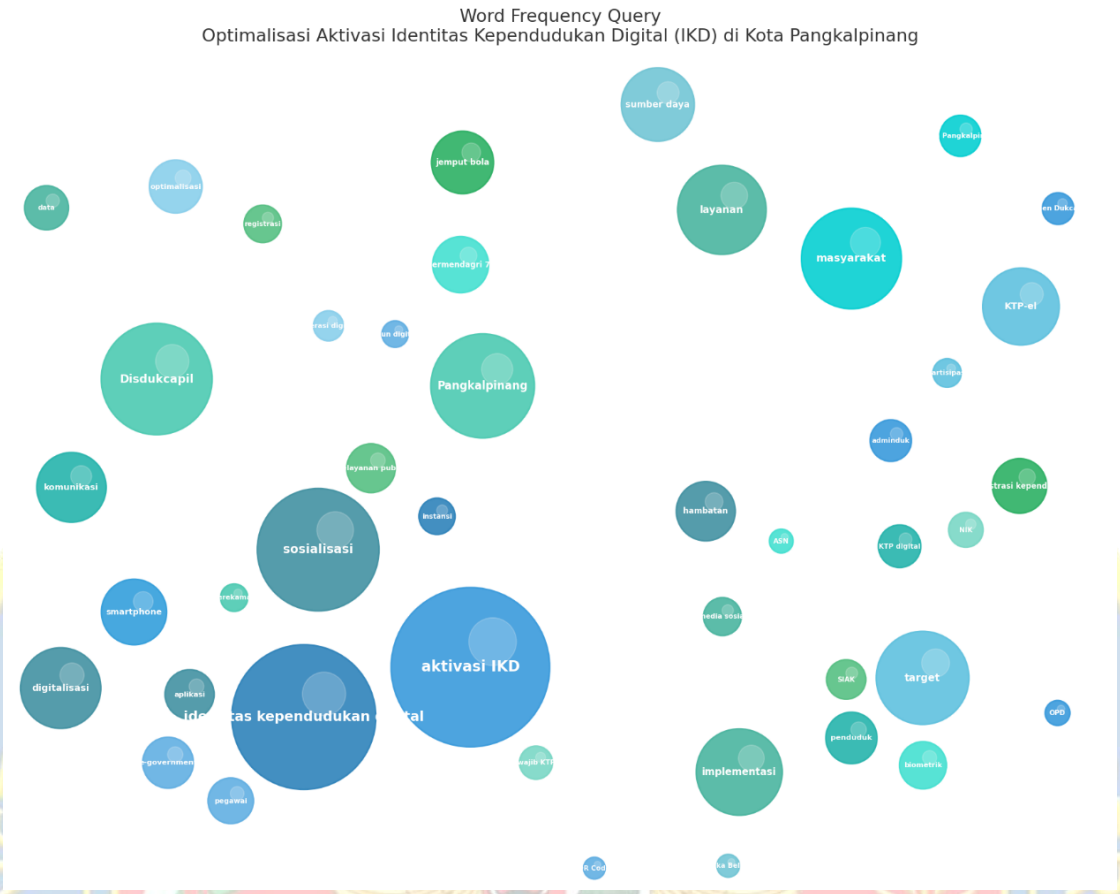
Sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam kepada 14 informan, yaitu Kepala Disdukcapil Kota Pangkalpinang, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, serta 10 masyarakat Kota Pangkalpinang. Informan pemerintah dipilih secara purposive karena memiliki kewenangan dan pengetahuan mengenai pelaksanaan aktivasi IKD, sedangkan informan masyarakat dipilih melalui accidental sampling karena merupakan pengguna atau calon pengguna layanan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk melihat pelaksanaan layanan aktivasi IKD di lapangan, wawancara digunakan untuk memperoleh informasi mendalam mengenai strategi dan kendala, sedangkan dokumentasi digunakan untuk memeriksa data capaian aktivasi, regulasi, dan laporan pelaksanaan layanan. Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber dan teknik, sehingga informasi yang diperoleh dari wawancara dapat dibandingkan dengan dokumen serta hasil observasi (Sugiyono, 2012; Arikunto, 2019).

Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Selain analisis manual, penelitian ini menggunakan NVivo 15.3.0 untuk membantu proses koding, pengelompokan tema, word frequency query, project map, tree map, dan visualisasi hubungan antar node. NVivo digunakan untuk memperkuat ketertelusuran data, karena perangkat ini memungkinkan peneliti menelusuri kembali kutipan, node, dan pola tema secara sistematis (Wahid, 2023). Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang yang beralamat di Jalan Rasa Kunda, Kelurahan Sriwijaya, Kecamatan Girimaya, Kota Pangkalpinang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis optimalisasi aktivasi IKD di Kota Pangkalpinang menggunakan konsep optimalisasi Siringoringo (2005) yang mencakup tiga dimensi, yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi. Analisis juga didukung hasil NVivo 15.3.0 untuk menemukan tema dominan dalam data wawancara, observasi, dan dokumentasi.



Gambar 1. Word Frequency Query kata dominan dalam data penelitian

Sumber: Hasil Analisis NVivo, 2026

Gambar 1 memperlihatkan kata-kata dominan yang muncul dalam data penelitian, antara lain aktivasi IKD, identitas kependudukan digital, Pangkalpinang, masyarakat, sosialisasi, Disdukcapil, layanan, implementasi, target, dan hambatan. Dominasi kata tersebut menunjukkan bahwa isu utama penelitian terpusat pada proses aktivasi, peran pemerintah daerah, serta hambatan masyarakat dalam mengakses identitas digital.

Tabel 2.

Distribusi referensi koding per tema/node utama dalam NVivo

No.	Tema/Node	Referensi Koding	Persentase (%)	Peringkat
1	Sosialisasi IKD	91	11,6	1
2	Hambatan Aktivasi	78	10,0	3
3	Kurang Pengetahuan	77	9,8	4
4	Tujuan (Siringoringo)	67	8,6	6
5	Kurang Minat	65	8,3	7
6	Upaya Pemerintah	63	8,1	8
7	Partisipasi Masyarakat	61	7,8	9
8	Jemput Bola	55	7,0	11

9	Alternatif Keputusan (Siringoringo)	54	6,9	12
10	SDM Terbatas (Siringoringo)	49	6,3	13
11	Kendala Teknis	44	5,6	15
12	Media Sosial	42	5,4	16
13	Literasi Digital	38	4,9	17

Sumber: Hasil Analisis NVivo, 2026

Tabel 2 menunjukkan bahwa sosialisasi IKD menjadi tema paling dominan dengan 91 referensi koding atau 11,6 persen. Hal ini memperlihatkan bahwa komunikasi kebijakan menjadi pusat persoalan aktivasi IKD. Hambatan aktivasi, kurang pengetahuan, dan kurang minat juga berada pada posisi tinggi, sehingga rendahnya capaian aktivasi tidak dapat dilepaskan dari aspek pemahaman dan persepsi masyarakat terhadap urgensi IKD.

3.1. Tujuan

Dimensi tujuan berkaitan dengan upaya Disdukcapil Kota Pangkalpinang mencapai target nasional aktivasi IKD. Berdasarkan data Disdukcapil Kota Pangkalpinang (2026), target 30 persen dari 169.409 wajib KTP-el setara dengan 50.597 penduduk. Namun, aktivasi yang tercapai baru 10.012 penduduk atau sekitar 5,47 persen. Selisih ini menunjukkan bahwa tujuan program belum tercapai secara optimal.

Analisis NVivo pada dimensi tujuan menghasilkan 67 referensi koding. Sub-dimensi target nasional 25 sampai 30 persen memperoleh 29 referensi atau 43,3 persen, capaian aktual 5,4 sampai 5,47 persen memperoleh 23 referensi atau 34,3 persen, dan efektivitas serta efisiensi layanan memperoleh 15 referensi atau 22,4 persen. Data ini menunjukkan bahwa pembahasan informan lebih banyak tertuju pada kesenjangan target daripada keberhasilan program.

Kepala Disdukcapil Kota Pangkalpinang menyatakan bahwa target 30 persen berarti sekitar 50 ribu warga harus memiliki IKD, sementara capaian baru sekitar 10 ribu lebih. Pernyataan ini memperlihatkan kesadaran institusional terhadap besarnya pekerjaan rumah yang harus diselesaikan. Dalam kerangka Siringoringo (2005), tujuan optimalisasi belum seimbang dengan capaian aktual karena strategi yang dijalankan belum menghasilkan percepatan aktivasi yang memadai.

Tabel 3.
Distribusi referensi koding pada dimensi tujuan

No.	Sub-dimensi	Ref. Koding	Persentase (%)
1	Target nasional 25-30% IKD	29	43,3
2	Capaian aktual 5,4-5,47%	23	34,3
3	Efektivitas dan efisiensi layanan	15	22,4
TOTAL		67	100,0

Sumber: Hasil Analisis NVivo, 2026

3.2. Alternatif Keputusan

Dimensi alternatif keputusan menjelaskan pilihan strategi yang ditempuh Disdukcapil untuk meningkatkan aktivasi IKD. Strategi utama yang ditemukan adalah sosialisasi langsung, layanan jemput bola, dan pemanfaatan media sosial atau kanal digital. Strategi ini sejalan dengan kebutuhan pelayanan publik yang lebih adaptif dan efisien sebagaimana ditekankan dalam kajian transformasi layanan berbasis digital (Munawaroh & Riaji, 2025).

Sosialisasi langsung dilakukan melalui kantor kecamatan, kelurahan, sekolah, kampus, dan kerja sama dengan OPD lain. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa sosialisasi konvensional belum cukup menggerakkan masyarakat. Kepala Bidang PIAK menyampaikan bahwa berbagai cara telah dicoba, tetapi angka aktivasi belum bergerak banyak sehingga diperlukan strategi yang lebih sistematis.

Program jemput bola menjadi alternatif yang lebih dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Petugas mendatangi lokasi strategis sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil. Salah satu informan masyarakat yang sudah aktivasi menyampaikan bahwa proses lebih cepat ketika petugas datang langsung ke kantor, dibandingkan harus datang sendiri ke Disdukcapil yang jauh dan sering antre. Temuan ini sejalan dengan Madjid (2025) yang menekankan pentingnya penyederhanaan proses dan pengurangan pemborosan dalam pelayanan pemerintah.

Tabel 4.
Distribusi referensi koding pada dimensi alternatif keputusan

No.	Sub-dimensi	Ref. Koding	Persentase (%)
1	Sosialisasi layanan IKD	22	40,7
2	Program jemput bola	19	35,2
3	Strategi media sosial dan digital	13	24,1
TOTAL		54	100,0

Sumber: Hasil Analisis NVivo, 2026

Berdasarkan Tabel 4, sosialisasi layanan IKD memperoleh 22 referensi atau 40,7 persen, program jemput bola memperoleh 19 referensi atau 35,2 persen, dan strategi media sosial digital memperoleh 13 referensi atau 24,1 persen. Data ini menunjukkan bahwa sosialisasi masih menjadi strategi utama, tetapi pelayanan jemput bola memiliki nilai praktis yang lebih langsung karena mengurangi hambatan akses masyarakat.

3.3. Sumber Daya yang Dibatasi

Dimensi sumber daya yang dibatasi menunjukkan keterbatasan yang mempengaruhi optimalisasi aktivasi IKD. Keterbatasan tersebut meliputi jumlah dan kompetensi SDM, sarana dan prasarana teknologi informasi, jaringan internet, serta anggaran dan waktu. Dalam konteks administrasi kependudukan, keterbatasan sumber daya dapat mempengaruhi kualitas data dan kesinambungan layanan, sebagaimana terlihat dalam kajian sistem administrasi kependudukan (Gatiningsih, 2015; Ripa'i, 2018).

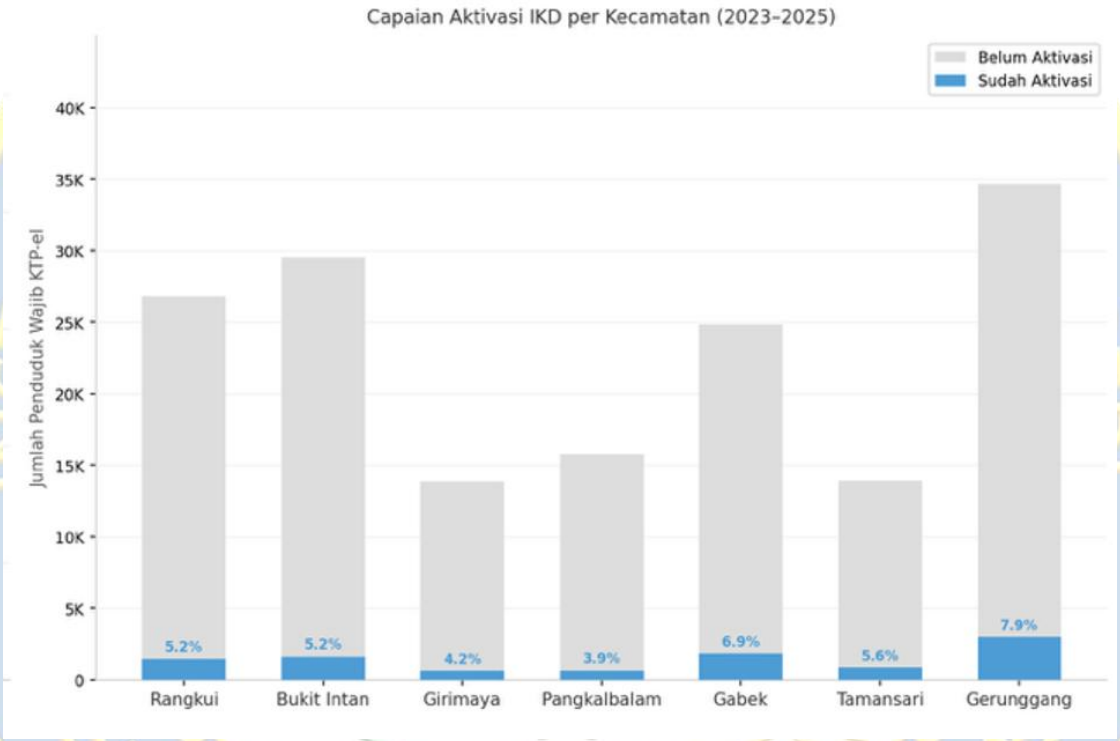
Keterbatasan SDM menjadi sub-dimensi paling menonjol dengan 22 referensi atau 44,9 persen. Petugas tidak hanya melayani aktivasi IKD, tetapi juga menangani pelayanan administrasi kependudukan lain. Akibatnya, program jemput bola sulit dilakukan secara rutin di seluruh wilayah. Selain itu, tidak semua petugas memiliki perangkat dengan kapasitas memadai untuk menjalankan aplikasi IKD secara lancar.

Sarana dan prasarana teknologi informasi memperoleh 17 referensi atau 34,7 persen, sedangkan anggaran dan waktu memperoleh 10 referensi atau 20,4 persen. Koneksi internet yang tidak stabil serta belum memadainya alokasi anggaran untuk sosialisasi skala luas membuat aktivasi belum menjangkau masyarakat secara merata. Kondisi ini menunjukkan bahwa optimalisasi tidak hanya bergantung pada keinginan masyarakat, tetapi juga pada kesiapan internal penyelenggara layanan.

Tabel 5.
Distribusi referensi koding pada dimensi sumber daya yang dibatasi

No.	Sub-dimensi	Ref. Koding	Persentase (%)
1	Keterbatasan SDM dan personil	22	44,9
2	Sarana dan prasarana teknologi informasi	17	34,7
3	Anggaran dan waktu	10	20,4
TOTAL		49	100,0

Sumber: Hasil Analisis NVivo, 2026



Gambar 2. Capaian aktivasi IKD per kecamatan tahun 2023-2026
Sumber: Hasil Analisis NVivo dan Disdukcapil Kota Pangkalpinang, 2026

Gambar 2 memperlihatkan ketimpangan capaian antar kecamatan. Gerunggang menjadi kecamatan dengan jumlah aktivasi tertinggi, sedangkan Girimaya dan Pangkalbalam berada pada capaian rendah. Ketimpangan ini menunjukkan bahwa strategi aktivasi belum merata dan membutuhkan pemetaan wilayah prioritas agar sumber daya yang terbatas dapat diarahkan pada kecamatan dengan capaian rendah.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi aktivasi IKD di Kota Pangkalpinang belum berjalan maksimal karena tujuan program belum diimbangi oleh strategi yang mampu mempercepat partisipasi masyarakat. Sama halnya dengan Nookhao dan Kiattisin (2023), kepercayaan kepada pemerintah, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kemampuan digital warga menjadi faktor penting dalam penggunaan layanan e-government. Dalam penelitian ini, rendahnya pengetahuan masyarakat dan belum optimalnya sosialisasi menunjukkan bahwa kualitas komunikasi layanan masih perlu diperkuat.

Temuan ini juga memperkuat Hilowle et al. (2024) yang menyatakan bahwa penggunaan sistem identitas digital nasional dipengaruhi oleh keamanan, privasi, risiko, kegunaan, fleksibilitas, budaya, dan faktor sosial. Masyarakat Pangkalpinang tidak hanya mempertimbangkan aspek teknis aplikasi, tetapi juga mempertanyakan manfaat praktis IKD ketika KTP-el fisik masih diterima di hampir semua layanan. Dengan demikian, rendahnya minat bukan semata persoalan teknologi, tetapi juga persepsi kegunaan dan ekosistem penerimaan IKD.

Berbeda dengan konteks Gregusova et al. (2022) yang menekankan harmonisasi hukum eIDAS di Uni Eropa, penelitian ini menunjukkan bahwa kendala utama di tingkat daerah bukan hanya kerangka regulasi, melainkan bagaimana regulasi diterjemahkan menjadi sosialisasi, pendampingan, dan layanan lapangan. Hal ini menunjukkan pentingnya kapasitas pemerintah daerah sebagai penghubung antara kebijakan nasional dan penerimaan masyarakat.

Temuan ini sejalan dengan Ilieva et al. (2024) bahwa kepuasan dan penerimaan layanan e-government harus diukur secara berkala. Hasil NVivo menunjukkan dominasi tema sosialisasi, hambatan aktivasi, kurang pengetahuan, dan kurang minat. Artinya, evaluasi layanan IKD perlu dilakukan terus menerus, tidak hanya menghitung jumlah aktivasi, tetapi juga mengukur pengalaman pengguna, hambatan teknis, dan persepsi manfaat.

Temuan ini juga mendukung Kemppainen et al. (2023) bahwa identitas elektronik merupakan sistem sosio-teknis yang dapat mempengaruhi akses warga terhadap layanan publik. Di Kota Pangkalpinang, kelompok masyarakat dengan literasi digital rendah, keterbatasan perangkat, atau akses internet tidak stabil berpotensi tertinggal dalam proses digitalisasi. Oleh karena itu, prinsip inklusi digital harus menjadi dasar strategi aktivasi IKD.

Dalam konteks karya dosen IPDN, temuan ini memperkuat kajian Hutasoit dan Pribadi (2023) bahwa pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi membutuhkan kejelasan prosedur, pendampingan, dan respons petugas. Temuan ini juga selaras dengan Madjid et al. (2023) bahwa layanan publik modern memerlukan dukungan sistem informasi terintegrasi dan standar operasional yang jelas agar masyarakat memperoleh layanan yang memuaskan.

3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Temuan menarik lainnya adalah dominannya hambatan pengetahuan dan minat masyarakat. Kurang pengetahuan masyarakat memperoleh 77 referensi koding, kurang minat memperoleh 65 referensi, kendala teknis memperoleh 44 referensi, dan literasi digital rendah memperoleh 38 referensi. Salah satu informan masyarakat belum aktivasi menyampaikan bahwa ia belum pernah mendengar istilah IKD dan mengira KTP digital sudah otomatis tersedia karena memiliki NIK. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pesan kebijakan belum tersampaikan dengan jelas kepada sebagian masyarakat.

Hambatan teknis juga berpengaruh terhadap minat masyarakat. Beberapa masyarakat mengalami kegagalan verifikasi foto, aplikasi keluar sendiri, atau masalah jaringan sehingga enggan mencoba kembali. Hal ini menunjukkan bahwa optimalisasi IKD membutuhkan dua pendekatan sekaligus, yaitu perbaikan pengalaman pengguna aplikasi dan pendampingan langsung oleh petugas. Dalam jangka pendek, layanan jemput bola perlu difokuskan pada titik layanan dengan potensi aktivasi besar, seperti kantor pemerintah, sekolah, kampus, pusat perbelanjaan, bank, dan layanan publik yang membutuhkan verifikasi identitas.

Di sisi lain, media sosial belum dimanfaatkan secara konsisten sebagai sarana edukasi. Padahal, media digital dapat digunakan untuk menyampaikan tutorial aktivasi, manfaat IKD, keamanan data, jadwal layanan jemput bola, dan lokasi aktivasi. Penguatan konten digital perlu dihubungkan dengan komunikasi interpersonal melalui RT/RW, kelurahan, sekolah, kampus, dan OPD agar pesan lebih mudah diterima masyarakat.

Tabel 6.
Distribusi referensi koding pada node hambatan aktivasi IKD

No.	Sub-node hambatan	Ref. Koding	Persentase (%)	Ranking
1	Kurang pengetahuan masyarakat	77	31,6	1
2	Hambatan aktivasi total	78	32,0	-
3	Kurang minat masyarakat	65	26,6	2
4	Kendala teknis	44	18,0	3
5	Literasi digital rendah	38	15,6	4
6	Keterbatasan SDM petugas	20	8,2	5

Sumber: Hasil Analisis NVivo, 2026

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa optimalisasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pangkalpinang belum berjalan secara maksimal. Pada dimensi tujuan, capaian aktivasi IKD baru mencapai 10.012 penduduk atau sekitar 5,47 persen dari target, sehingga masih jauh dari target nasional 30 persen. Pada dimensi alternatif keputusan, Disdukcapil telah melaksanakan sosialisasi, layanan jemput bola, dan pemanfaatan media sosial, tetapi strategi tersebut belum mampu meningkatkan aktivasi secara signifikan. Pada dimensi sumber daya yang dibatasi, keterbatasan SDM, sarana teknologi, jaringan internet, anggaran, dan waktu masih menjadi penghambat utama.

Guna meningkatkan aktivasi IKD, Disdukcapil Kota Pangkalpinang disarankan memperkuat sosialisasi berbasis segmentasi masyarakat, memperluas layanan jemput bola di kecamatan dengan capaian rendah, mengoptimalkan media sosial sebagai kanal edukasi, meningkatkan kompetensi petugas, serta membangun kerja sama dengan OPD, sekolah, perguruan tinggi, bank, dan sektor swasta. Strategi tersebut perlu disertai evaluasi berkala berbasis data aktivasi dan pengalaman pengguna.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini terbatas pada satu lokus, yaitu Kota Pangkalpinang, dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan jumlah informan terbatas. Oleh karena itu, hasil penelitian menggambarkan kondisi secara kontekstual dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi ke seluruh daerah.

Arah Masa Depan Penelitian. Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif atau mixed methods untuk mengukur faktor yang mempengaruhi minat aktivasi IKD secara representatif. Studi perbandingan antar kabupaten/kota di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung juga penting dilakukan untuk menemukan praktik terbaik percepatan aktivasi IKD.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang beserta jajaran yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh informan dan pihak yang membantu kelancaran penelitian ini.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.

Badan Pusat Statistik Kota Pangkalpinang. (2024). *Kota Pangkalpinang dalam angka 2024*. https://pangkalpinangkota.bps.go.id/id/publication/2024/02/28/f94c320fc443f156d79ccb46/kota-pangkal-pinang-dalam-angka-2024.html

Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. (2022). *Statistik kesejahteraan rakyat Provinsi Kepulauan Bangka Belitung 2022*. https://babel.bps.go.id/id/publication/2022/12/28/55ff9b62f858abd0df98e43e/statistik-kesejahteraan-rakyat-provinsi-kepulauan-bangka-belitung-2022.html

Castells, M. (2010). *The power of identity: The information age: Economy, society, and culture* (Vol. 2). Wiley-Blackwell.

Creswell, J. W. (2016). *Research design: Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan campuran*. Pustaka Pelajar.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang. (2026). *Laporan capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital Kota Pangkalpinang tahun 2023–2026*.

Gatiningsih. (2015). Identifikasi data base kependudukan sebagai produk pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Bandung. *Jurnal Dukcapil, 3*(2), 107–126. https://eprints.ipdn.ac.id/2404/

Gregusova, D., Halasova, Z., & Peracek, T. (2022). eIDAS regulation and its impact on national legislation: The case of the Slovak Republic. *Administrative Sciences, 12*(4), Article 187. https://doi.org/10.3390/admsci12040187

Hilowle, M., Yeoh, W., Grobler, M., Pye, G., & Jiang, F. (2024). Improving national digital identity systems usage: Human-centric cybersecurity survey. *Journal of Computer Information Systems, 64*(6), 820–834. https://doi.org/10.1080/08874417.2023.2251452

Hutasoit, I., & Pribadi, A. S. (2023). Pelayanan dokumen akta kematian melalui aplikasi Sedudo di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Konstituen, 5*(2), 106–124. https://doi.org/10.33701/jk.v5i2.3743

Ilieva, G., Yankova, T., Ruseva, M., Dzhabarova, Y., Zhekova, V., Klisarova-Belcheva, S., Mollova, T., & Dimitrov, A. (2024). Factors influencing user perception and adoption of e-government services. *Administrative Sciences, 14*(3), Article 54. https://doi.org/10.3390/admsci14030054

Kemppainen, L., Kemppainen, T., Kouvonen, A., Shin, Y. K., Lilja, E., Vehko, T., & Kuusio, H. (2023). Electronic identification (e-ID) as a socio-technical system moderating migrants' access to essential public services: The case of Finland. *Government Information Quarterly, 40*(3), Article 101839. https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101839

Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2022). *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*.

Madjid, U. (2025). Implementation of lean management in public administration to improve the efficiency of government services. *Journal of Governance, 10*(1), 238–252. https://doi.org/10.31506/jog.v10i1.31643

Madjid, U., Toana, A. A., Ilham, M., & Daraba, D. (2023). The role of modern office administrative services in supporting public services in Bekasi Regency. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik, 13*(2), 729–738. https://www.researchgate.net/publication/378956768_The_role_of_modern_office_administrative_services_in_supporting_public_services_in_Bekasi_Regency

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

Munawaroh, N., & Riaji, I. A. R. (2025). Upaya meningkatkan pelayanan publik melalui transformasi pelayanan berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota

Bandung. *JISIPOL: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 9*(2). https://ejournal.unibba.ac.id/index.php/jisipol/article/view/1653

Nookhao, S., & Kiattisin, S. (2023). Achieving a successful e-government: Determinants of behavioral intention from Thai citizens' perspective. *Heliyon, 9*(8), Article e18944. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18944

Ripa'i, A. (2018). Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan berbasis teknologi informasi menuju *single identity number* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Dukcapil, 6*(1), 67–85. https://ejournal.ipdn.ac.id/JKCS/article/view/372

Simangunsong, F. (2017). *Metodologi penelitian pemerintahan*. Alfabeta.

Siringoringo, H. (2005). *Pemrograman linear: Seri teknik riset operasi*. Graha Ilmu.

Sugiyono. (2012). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Wahid, S. H. (2023). *Analisis data kualitatif menggunakan NVivo*. Publica Indonesia Utama.