OPTIMALISASI LAYANAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAMUJU PROVINSI SULAWESI BARAT

Devia Putri Shafira
NPP. 33.1010
Program Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
Email: deviashafira573@gmail.com

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

ABSTRACT

Problem Statement (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): *The results of the study indicate that: (1) the IKD activation service has not been optimal, as shown by the achievement rate of only 2.88% compared to the national target of 30%, limited human resources and infrastructure, and unequal access to services; (2) the main obstacles include low public understanding, limited internet network access, and lack of socialization.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the optimization of Digital Population Identity (IKD) activation services carried out by the Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju, West Sulawesi Province.* ***Method:*** *The research method used was descriptive qualitative, with data collection techniques conducted through interviews, observations, and documentation. The research informants consisted of officials and staff of the Population and Civil Registration Office, as well as the people of Mamuju Regency. The data analysis technique employed was the interactive data analysis model proposed by Miles and Huberman (2014). The theoretical approach used in this study was the optimization theory proposed by Siringoringo (2005), which includes three dimensions: objectives, decision alternatives, and limited resources.* ***Result:*** *The results of the study indicate that: (1) the IKD activation service has not been optimal, as shown by the achievement rate of only 2.88% compared to the national target of 30%, limited human resources and infrastructure, and unequal access to services; (2) the main obstacles include low public understanding, limited internet network access, and lack of socialization; and (3) the efforts undertaken include increasing socialization, implementing mobile service programs, and establishing inter-agency cooperation.* ***Conclusion:*** *It can be concluded that integrated and sustainable strategies are needed to optimize IKD activation services.*

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

ABSTRAK

Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/*Research Gap*): Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan aktivasi IKD belum optimal, ditandai dengan belum tercapainya target yaitu hanya 2,88% dari target nasional 30%, keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana, serta belum meratanya akses layanan; Hambatan utama meliputi rendahnya pemahaman masyarakat, keterbatasan jaringan internet, dan kurangnya sosialisasi. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pejabat dan staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan masyarakat Kabupaten Mamuju. Teknik analisis menggunakan analisis data menurut Miles dan Huberman (2014). Pendekatan teori penelitian menggunakan teori optimalisasi menurut Siringoringo (2005) yang meliputi tiga dimensi: Tujuan, Alternatif Keputusan, dan Sumber daya terbatas. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan aktivasi IKD belum optimal, ditandai dengan belum tercapainya target yaitu hanya 2,88% dari target nasional 30%, keterbatasan sumber daya manusia dan sarana prasarana, serta belum meratanya akses layanan; (2) Hambatan utama meliputi rendahnya pemahaman masyarakat, keterbatasan jaringan internet, dan kurangnya sosialisasi; (3) Upaya yang dilakukan meliputi peningkatan sosialisasi, pelayanan jemput bola, dan kerja sama lintas instansi. **Kesimpulan:** Disimpulkan bahwa diperlukan strategi terintegrasi dan berkelanjutan untuk mengoptimalkan layanan aktivasi IKD.

Kata kunci: Identitas Kependudukan Digital, Optimalisasi, Pelayanan publik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transformasi digital merupakan agenda strategis pemerintah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan transparan. Digitalisasi layanan publik menjadi jawaban atas tuntutan masyarakat yang menghendaki pelayanan yang cepat, mudah, dan terintegrasi. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti rendahnya kualitas kebijakan, keterbatasan sumber daya manusia, perlakuan diskriminatif, ketidakjelasan biaya dan waktu pelayanan, serta rendahnya kepuasan masyarakat. Pelayanan yang berkualitas sangat bergantung pada pola penyelenggaraan, dukungan sumber daya manusia, kelembagaan, dan konsep pelayanan yang jelas. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Administrasi kependudukan sendiri merupakan sistem yang berperan penting dalam menjamin tertib administrasi negara dan kepastian identitas penduduk sebagai dasar pelayanan publik (Ripa'i, 2019). Selain itu, pelayanan administrasi kependudukan harus dilaksanakan secara mudah, cepat, tepat, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat agar mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik (Saputra & Risnawati, 2022).

Pemerintah menetapkan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022. IKD merupakan informasi elektronik yang merepresentasikan identitas penduduk dalam aplikasi digital dan bertujuan mendukung digitalisasi kependudukan, mempermudah pelayanan publik maupun privat, serta meningkatkan keamanan data melalui sistem autentikasi. Implementasi IKD memberikan manfaat berupa penghematan anggaran pengadaan blanko KTP-el, kemudahan pelayanan bagi masyarakat, peningkatan efisiensi, integrasi data kependudukan, dan perlindungan keamanan data (Permadi & Rokhmann, 2023). Transformasi digital pemerintahan pada dasarnya merupakan proses perubahan yang melibatkan teknologi, organisasi, dan institusi secara bersamaan untuk menghasilkan pelayanan yang lebih efektif dan terintegrasi (Luna-Reyes & Gil-Garcia, 2014). Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan juga dapat mendorong transparansi, keterbukaan informasi, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Bertot et al., 2010).

Aktivasi IKD dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) kabupaten/kota. Melalui aplikasi IKD, masyarakat dapat mengakses berbagai dokumen kependudukan secara digital, seperti KTP-el, Biodata Penduduk, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Surat Keterangan Kependudukan, dan Akta Pencatatan Sipil. Pemerintah juga berkomitmen mempercepat implementasi IKD secara nasional dan meningkatkan literasi digital masyarakat melalui Rakornas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2023. Dalam konteks transformasi digital sektor publik, keberhasilan implementasi layanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan aparatur dan kemauan pengguna untuk memanfaatkan teknologi tersebut secara optimal (Ahn & Chen, 2022).

Di Kabupaten Mamuju, IKD menjadi bagian penting dari transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan. Namun, berdasarkan data Semester I Tahun 2025, hanya 5.137 orang dari 188.744 penduduk yang telah melakukan perekaman KTP-el yang mengaktifkan IKD, atau sebesar 2,88 persen. Angka tersebut masih jauh di bawah target nasional sebesar 30 persen. Rendahnya aktivasi IKD menunjukkan bahwa kebijakan digitalisasi belum sepenuhnya diterima dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Kondisi ini menunjukkan masih adanya kesenjangan antara tujuan kebijakan digital dan tingkat adopsi layanan oleh masyarakat.

Rendahnya tingkat aktivasi IKD dipengaruhi oleh berbagai hambatan, antara lain keterbatasan infrastruktur digital, ketidakmerataan akses internet, kondisi geografis wilayah terpencil, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap manfaat IKD, serta kurang optimalnya sosialisasi. Selain itu, kelompok masyarakat lanjut usia dan masyarakat dengan tingkat pendidikan rendah masih mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital. Penelitian mengenai e-government menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital pemerintah harus mampu menyeimbangkan nilai-nilai publik dengan pendekatan yang berpusat pada kebutuhan pengguna (*user-centricity*), sehingga layanan lebih mudah diakses dan diterima oleh masyarakat (Weigl et al., 2024). Di sisi lain, efektivitas penyebaran informasi kepada masyarakat juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah dalam memanfaatkan teknologi, mengatasi keterbatasan infrastruktur, dan menerapkan strategi komunikasi yang tepat Chen et al., (2024). Kondisi tersebut menunjukkan perlunya strategi yang lebih tepat sasaran melalui peningkatan sosialisasi, pelayanan jemput bola ke wilayah terpencil, peningkatan kapasitas petugas, serta kerja sama dengan instansi terkait untuk memperluas akses digital.

Berdasarkan kondisi tersebut, permasalahan utama penerapan IKD di Kabupaten Mamuju meliputi: (1) masyarakat belum sepenuhnya mengetahui dan memahami penggunaan IKD karena sosialisasi yang belum optimal; (2) pelayanan IKD belum merata terutama di wilayah terpencil; dan (3) ketidakmerataan akses jaringan internet dan layanan seluler di beberapa kecamatan. Oleh karena itu, optimalisasi layanan aktivasi IKD tidak hanya memerlukan dukungan teknologi, tetapi juga peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan literasi digital masyarakat, perbaikan infrastruktur, dan pengembangan strategi pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna. Penelitian ini bertujuan mengkaji optimalisasi layanan aktivasi IKD, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta merumuskan strategi untuk meningkatkan keberhasilan transformasi digital administrasi kependudukan di Kabupaten Mamuju.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (*Research Gap*)

Penulis berfokus pada permasalahan belum optimalnya layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju. Meskipun pemerintah pusat telah menetapkan percepatan transformasi digital administrasi kependudukan melalui program IKD dan menargetkan capaian aktivasi sebesar 30%, realisasi aktivasi IKD di Kabupaten Mamuju baru mencapai 5.137 orang dari 188.744 penduduk wajib KTP atau sekitar 2,88%. Kondisi ini menunjukkan masih rendahnya tingkat pemanfaatan layanan IKD oleh masyarakat. Rendahnya capaian tersebut dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kurangnya sosialisasi mengenai manfaat dan tata cara aktivasi IKD, keterbatasan akses jaringan internet di beberapa wilayah, belum meratanya pelayanan hingga daerah terpencil, serta rendahnya literasi digital masyarakat, khususnya pada kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan tingkat pendidikan yang rendah. Selain itu, terdapat kesenjangan yang cukup besar antar kecamatan dalam tingkat aktivasi IKD, yang menunjukkan bahwa transformasi digital administrasi kependudukan belum berjalan secara merata di seluruh wilayah Kabupaten Mamuju.

Meskipun beberapa penelitian terdahulu telah membahas implementasi dan strategi penerapan Identitas Kependudukan Digital di berbagai daerah, seperti Kabupaten Cirebon, Kota Surabaya, dan Kabupaten Bandung, penelitian-penelitian tersebut lebih banyak menyoroti aspek implementasi kebijakan, strategi pemerintah, maupun kesiapan masyarakat dalam menggunakan IKD. Namun, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji optimalisasi layanan aktivasi IKD dengan melihat ketercapaian tujuan layanan, alternatif keputusan yang dilakukan pemerintah daerah, serta keterbatasan sumber daya yang memengaruhi keberhasilan program. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengkaji fenomena rendahnya aktivasi IKD pada daerah dengan karakteristik geografis yang beragam seperti Kabupaten Mamuju, yang menghadapi tantangan berupa ketimpangan infrastruktur digital, akses pelayanan yang belum merata, dan rendahnya pemahaman masyarakat terhadap layanan digital kependudukan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis optimalisasi layanan aktivasi IKD, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta merumuskan upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan keberhasilan transformasi digital administrasi kependudukan di Kabupaten Mamuju.

1.3. Urgensi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian mengenai optimalisasi layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Mamuju, penelitian ini penting dilakukan karena tingkat aktivasi IKD masih sangat rendah, yaitu hanya mencapai 2,88% dari jumlah wajib KTP elektronik, jauh di bawah target nasional sebesar 30%, sementara IKD merupakan instrumen utama dalam mendukung transformasi digital administrasi kependudukan dan pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, aman, serta terintegrasi. Rendahnya tingkat aktivasi tersebut menunjukkan masih adanya berbagai permasalahan seperti keterbatasan sosialisasi, rendahnya pemahaman masyarakat, ketidakmerataan akses jaringan internet, serta keterbatasan sumber daya dan sarana pendukung layanan yang berpotensi menghambat keberhasilan program digitalisasi kependudukan di daerah. Apabila penelitian ini tidak dilakukan, maka pemerintah daerah dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju akan mengalami keterbatasan informasi empiris dalam mengidentifikasi faktor penyebab rendahnya aktivasi IKD serta merumuskan strategi yang tepat untuk meningkatkan cakupan layanan. Akibatnya, implementasi kebijakan IKD berisiko berjalan kurang efektif, target nasional sulit tercapai, kesenjangan akses layanan kependudukan antarwilayah tetap terjadi, dan manfaat digitalisasi administrasi kependudukan bagi masyarakat tidak dapat diwujudkan secara optimal.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang membahas digitalisasi pelayanan publik, implementasi kebijakan administrasi kependudukan, serta optimalisasi layanan berbasis teknologi informasi. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur, efektivitas sosialisasi, dan dukungan kebijakan pemerintah.

Penelitian yang dilakukan oleh Daraba et al., (2024) mengkaji implementasi Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SIKD) dalam pengelolaan naskah dinas elektronik menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan publik tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi atau sistem informasi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dan ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai. Temuan tersebut relevan dengan penelitian ini karena layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) juga memerlukan dukungan sumber daya manusia yang kompeten serta sarana dan prasarana teknologi yang memadai. Sejalan dengan itu, Ripa'i (2018) dalam penelitiannya mengenai penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) berbasis teknologi informasi menuju *Single Identity Number* di Kabupaten Sumedang menemukan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi kependudukan mampu meningkatkan akurasi data, efektivitas pelayanan, dan integrasi identitas penduduk sehingga mendukung terwujudnya pelayanan administrasi kependudukan yang lebih modern dan efisien.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Viona Azzahra dan Rudiana (2024) mengenai strategi pemerintah dalam penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Cirebon menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan IKD sangat dipengaruhi oleh intensitas sosialisasi kepada masyarakat, ketersediaan infrastruktur teknologi, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur. Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini karena sama-sama membahas implementasi IKD, namun penelitian ini

lebih berfokus pada optimalisasi layanan aktivasi IKD sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian Tukan dan Rahmadanita (2023) yang meneliti implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lembata. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi IKD dipengaruhi oleh faktor komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi, sehingga diperlukan sosialisasi yang berkelanjutan serta dukungan kelembagaan yang kuat agar tujuan kebijakan dapat tercapai secara optimal.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Maulidya dan Widiyarta (2024) yang menunjukkan bahwa optimalisasi layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sangat dipengaruhi oleh efektivitas sosialisasi, kesiapan infrastruktur digital, serta kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi.

Layanan berbasis digital ini mampu mengurangi antrean di kantor kelurahan, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya digitalisasi dokumen kependudukan sebagai bagian dari transformasi menuju pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Fatih et al., (2025) mengenai optimasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Aceh Selatan yang menunjukkan bahwa capaian aktivasi IKD sangat dipengaruhi oleh efektivitas strategi pelayanan, intensitas sosialisasi, serta kemampuan pemerintah daerah dalam menjangkau masyarakat hingga wilayah terpencil. Penelitian tersebut juga menegaskan bahwa optimalisasi layanan IKD memerlukan kolaborasi berbagai pihak untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam aktivasi identitas digital.

Penelitian lain dilakukan oleh Sasongko (2023) yang mengkaji implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kepustakaan (*library research*) dengan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah memiliki kesiapan yang cukup dalam mengimplementasikan IKD, namun masih diperlukan sosialisasi dan edukasi yang lebih luas kepada masyarakat agar penerapan IKD dapat berjalan secara efektif dan optimal. Temuan tersebut selaras dengan penelitian Nurrahman et al. (2025) mengenai efektivitas program Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Ciamis yang menunjukkan bahwa efektivitas program IKD tidak hanya diukur dari jumlah aktivasi, tetapi juga dari tingkat pemahaman masyarakat, kualitas pelayanan yang diberikan, serta kemampuan pemerintah dalam mengatasi kendala teknis dan nonteknis selama pelaksanaan program.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah dibandingkan penelitian-penelitian sebelumnya karena tidak hanya berfokus pada strategi penerapan atau implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagaimana penelitian Viona Azzahra dan Rudiana (2024) di Kabupaten Cirebon serta Sasongko (2023) di Kabupaten Bandung, maupun pada optimalisasi layanan IKD di wilayah perkotaan seperti Kelurahan Kalisari Kota Surabaya, tetapi secara khusus menganalisis optimalisasi layanan aktivasi IKD pada wilayah Kabupaten Mamuju yang memiliki karakteristik geografis, demografis, dan infrastruktur digital yang berbeda, dengan tingkat aktivasi IKD yang masih sangat rendah yaitu 2,88% dari target

nasional 30%. Kebaruan penelitian ini juga terletak pada penggunaan teori optimalisasi Hotniar Siringoringo (2005) yang menitikberatkan pada tiga dimensi, yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi, untuk mengkaji secara komprehensif capaian layanan, hambatan, serta upaya optimalisasi aktivasi IKD, sedangkan penelitian terdahulu lebih banyak menyoroti aspek implementasi kebijakan, strategi penerapan, dan kesiapan pelaksanaan program IKD. Selain itu, penelitian ini menghasilkan analisis yang lebih kontekstual terkait pengaruh keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur jaringan internet, kondisi wilayah terpencil, serta rendahnya literasi digital masyarakat terhadap keberhasilan aktivasi IKD di Kabupaten Mamuju, sehingga memberikan kontribusi baru dalam pengembangan kajian pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di daerah dengan tingkat adopsi IKD yang masih rendah.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju Provinsi Sulawesi Barat.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu metode penelitian yang bertujuan memahami dan mendeskripsikan fenomena secara mendalam berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan (Moleong, 2010). Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada tujuan penelitian untuk menganalisis optimalisasi layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju, sehingga diperlukan pemahaman yang komprehensif mengenai proses pelaksanaan, hambatan, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan aktivasi IKD. Data penelitian diperoleh melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Sumber data terdiri atas data primer yang diperoleh dari wawancara dengan Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Administrator Database Kependudukan Ahli Muda, serta masyarakat Kabupaten Mamuju sebagai pengguna layanan IKD, dan data sekunder berupa dokumen, arsip, laporan pelaksanaan layanan IKD, serta peraturan yang berkaitan dengan administrasi kependudukan digital (Moleong, 2010). Informan dipilih secara purposive karena dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan pelaksanaan layanan IKD. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju berperan sebagai informan kunci karena memiliki kewenangan dalam perumusan kebijakan, pengambilan keputusan, dan pengawasan pelaksanaan program IKD, sedangkan informan lainnya dipilih untuk memperoleh informasi dari aspek teknis pelaksanaan maupun pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (2014) yang meliputi tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data (*display data*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi sehingga menghasilkan temuan yang sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan (Sugiyono, 2013). Untuk menjamin keabsahan data, penelitian menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang diperoleh dari berbagai informan. Penelitian dilaksanakan di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat, yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman No. 8, Kelurahan Karema, Kecamatan Mamuju. Pengumpulan data lapangan dilakukan selama kurang lebih 20 hari, yaitu sejak 5 Januari sampai 24 Januari 2026, yang meliputi kegiatan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada rendahnya tingkat aktivasi IKD di Kabupaten Mamuju yang masih berada di bawah target nasional, sehingga menarik untuk dikaji dalam rangka menemukan strategi optimalisasi layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti menguraikan dan mendeskripsikan dalam subbab ini hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi yang dilakukan selama penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju pada tanggal 05 Januari 2026 sampai dengan 24 Januari 2026. Hasil penelitian disajikan berdasarkan data yang diperoleh di lapangan dan dianalisis berdasarkan landasan teori yang digunakan sebagai indikator pembahasan. Hasil penelitian sesuai rumusan masalah diuraikan sebagai berikut.

3.1 Optimalisasi Layanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan inovasi dalam bentuk informasi elektronik yang merepresentasikan dokumen kependudukan beserta data pendukungnya ke dalam aplikasi digital yang dapat diakses melalui perangkat gawai. IKD menampilkan data pribadi penduduk sebagai identitas resmi yang sah dan terintegrasi dalam sistem nasional. Pengembangan IKD dilakukan oleh Kementerian Dalam Negeri sebagai tindak lanjut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 dan menjadi bagian dari transformasi digital dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) untuk mewujudkan administrasi kependudukan yang lebih modern, efisien, dan terintegrasi secara nasional.

Secara empiris, pelaksanaan IKD menunjukkan perkembangan yang cukup pesat. Pada akhir tahun 2023 jumlah aktivasi IKD mencapai sekitar 6,85 juta jiwa, meningkat menjadi 8,2 juta jiwa pada Februari 2024, dan mencapai sekitar 9,4 juta jiwa pada Mei 2024. Namun, jika dibandingkan dengan jumlah penduduk wajib KTP-el yang telah melampaui 200 juta jiwa, angka tersebut masih relatif rendah sehingga diperlukan percepatan implementasi.

Dalam meningkatkan capaian tersebut, Direktorat Jenderal Dukcapil menetapkan target nasional aktivasi IKD sebesar 30% dari jumlah penduduk wajib KTP-el. Target ini menjadi acuan bagi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan pelayanan aktivasi IKD melalui program jemput bola, integrasi layanan, dan inovasi pelayanan. Pada tahun 2025, IKD juga diarahkan sebagai fondasi identitas digital nasional yang terintegrasi dengan berbagai layanan publik berbasis elektronik serta didukung sistem verifikasi daring untuk mempermudah registrasi tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil.

3.1.1 Tujuan

Tujuan merupakan penjabaran operasional dari visi dan misi yang menggambarkan hasil atau capaian yang ingin diraih suatu instansi. Dalam kerangka optimalisasi, tujuan dapat diwujudkan melalui dua pendekatan, yaitu maksimalisasi dan minimalisasi. Maksimalisasi tujuan mengacu pada upaya meningkatkan jumlah kepemilikan dan aktivasi IKD, sedangkan minimalisasi tujuan berkaitan dengan upaya mengurangi berbagai faktor penghambat pelaksanaan layanan aktivasi IKD. Di Kabupaten Mamuju, maksimalisasi tujuan dilakukan melalui sosialisasi, pelayanan jemput bola, dan kerja sama lintas instansi untuk meningkatkan jumlah masyarakat yang melakukan aktivasi IKD. Namun, capaian tersebut belum sepenuhnya optimal jika dibandingkan dengan jumlah penduduk wajib KTP-el yang ada, sehingga perlu perluasan jangkauan pelayanan hingga wilayah yang sulit dijangkau.

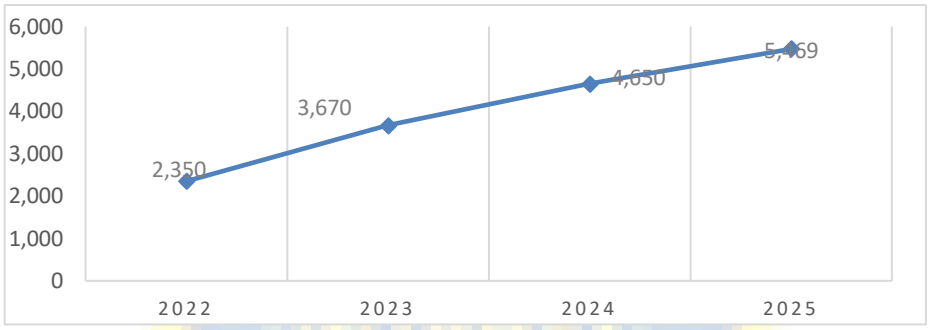
Sementara itu, minimalisasi tujuan dilakukan dengan mengurangi berbagai kendala seperti keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan kepemilikan *smartphone*, serta rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data digital. Upaya ini dilakukan melalui edukasi dan peningkatan kualitas sistem layanan. IKD merupakan pengembangan dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terpusat menuju bentuk identitas digital yang setara dengan KTP-el. Implementasi IKD di Kabupaten Mamuju diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kemudahan akses pelayanan administrasi kependudukan. Namun, keberhasilannya sangat bergantung pada pencapaian tujuan maksimalisasi dan minimalisasi secara seimbang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Disdukcapil Kabupaten Mamuju, kehadiran IKD dipandang sebagai langkah maju untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Melalui IKD, masyarakat dapat mengakses dokumen kependudukan secara lebih cepat dan praktis melalui telepon seluler. Namun, masih terdapat tantangan berupa keterbatasan jaringan internet, belum meratanya penggunaan *smartphone*, dan rendahnya pemahaman masyarakat mengenai IKD. Oleh karena itu, Disdukcapil terus melakukan sosialisasi, pelayanan jemput bola, dan kerja sama dengan berbagai pihak untuk meningkatkan aktivasi IKD. Berdasarkan Pasal 14 Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, tujuan pemanfaatan IKD meliputi:

a. Mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi mengenai digitalisasi kependudukan.
b. Meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi penduduk.
c. Mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital.
d. Mengamankan kepemilikan IKD melalui sistem autentikasi guna mencegah pemalsuan dan kebocoran data.

Penerapan IKD di Disdukcapil Kabupaten Mamuju merupakan bentuk komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Melalui IKD, data kependudukan tersimpan di *smartphone* dan server pusat Kemendagri sehingga dapat mengurangi risiko data ganda dan meningkatkan keamanan data. Pada tahun 2025, Ditjen Dukcapil menetapkan target kepemilikan IKD sebesar 30% dari jumlah penduduk yang telah memiliki KTP-el. Hingga Desember 2025, jumlah penduduk yang telah mengaktivasi IKD di Kabupaten Mamuju mencapai 5.469 orang atau sekitar 2,88% dari target yang ditetapkan. Meskipun masih jauh dari target, Disdukcapil Kabupaten Mamuju terus berupaya meningkatkan capaian melalui strategi sosialisasi berjenjang, program jemput bola, dan pelayanan aktivasi IKD secara langsung kepada masyarakat.

Gambar 1.
Peningkatan Jumlah Kepemilikan IKD di Kabupaten Mamuju Tahun 2022–2025



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Mamuju, 2025

Berdasarkan Gambar 1. terlihat adanya peningkatan yang cukup signifikan dalam kepemilikan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Mamuju sejak pertama kali diluncurkan. Peningkatan tersebut menunjukkan komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dalam menjadikan IKD sebagai prioritas pelayanan administrasi kependudukan melalui berbagai program sosialisasi dan pelayanan jemput bola.

Partisipasi dan edukasi masyarakat menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi IKD. Penyampaian informasi yang jelas mengenai prosedur pendaftaran, manfaat, dan dampak positif IKD dapat meningkatkan kesadaran masyarakat untuk melakukan aktivasi. Program IKD bertujuan memberikan kemudahan dan percepatan pelayanan publik maupun layanan privat secara digital. Melalui IKD, masyarakat tidak perlu khawatir apabila KTP-el fisik hilang, rusak, atau tertinggal karena IKD memiliki fungsi yang setara sebagai identitas resmi.

Selain itu, penggunaan IKD dapat mempercepat proses administrasi kependudukan karena mengurangi kebutuhan dokumen fisik seperti fotokopi KTP, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Namun demikian, tingkat partisipasi masyarakat dalam mengaktifkan IKD masih tergolong rendah akibat keterbatasan pemahaman teknologi, belum meratanya kepemilikan *smartphone*, serta rendahnya keterbukaan masyarakat terhadap inovasi baru. Oleh karena itu, Disdukcapil Kabupaten Mamuju perlu terus memperkuat strategi sosialisasi, pelayanan langsung, dan program jemput bola secara berkelanjutan untuk meningkatkan jumlah aktivasi IKD.

3.1.2 Alternatif Keputusan

Dalam teori alternatif keputusan, keputusan dinilai berdasarkan tingkat efektivitas dan efisiensi yang dicapai. Alternatif keputusan merupakan serangkaian langkah atau strategi yang dirancang untuk mencapai tujuan program Identitas Kependudukan Digital (IKD). Keberhasilan pencapaian tujuan tersebut sangat bergantung pada ketepatan dalam memilih keputusan dengan tetap memperhatikan keterbatasan sumber daya yang dimiliki. Dalam pelaksanaan layanan IKD di Kabupaten Mamuju, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menghadapi berbagai kendala, terutama rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan dan manfaat IKD. Kondisi ini berdampak pada belum tercapainya target kepemilikan IKD di Kabupaten Mamuju. Rendahnya minat masyarakat melakukan aktivasi IKD disebabkan oleh kurangnya pemahaman terkait prosedur aktivasi serta anggapan bahwa

IKD belum menjadi kebutuhan mendesak. Hal ini terlihat dari hasil wawancara dengan masyarakat di wilayah Simboro yang menyatakan telah mengetahui program IKD, tetapi masih bingung mengenai cara aktivasinya dan menganggap KTP-el masih cukup digunakan dalam pelayanan publik.

Untuk mengatasi kendala tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju memilih strategi sosialisasi melalui berbagai cara, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sosialisasi dilakukan untuk memberikan pemahaman mengenai prosedur aktivasi, fitur, dan manfaat IKD. Selain itu, Disdukcapil Kabupaten Mamuju juga menerapkan program jemput bola dengan mendatangi kampus, rumah sakit, instansi pemerintahan, dan lembaga terkait guna meningkatkan jumlah kepemilikan IKD.

Program jemput bola memberikan kesempatan bagi petugas untuk berinteraksi langsung dengan masyarakat, menyampaikan informasi, memberikan pendampingan teknis terkait aktivasi dan penggunaan IKD, serta memperoleh masukan mengenai kendala yang dihadapi masyarakat. Umpan balik tersebut dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk menyempurnakan program sehingga pelayanan menjadi lebih tepat sasaran, efektif, dan sesuai kebutuhan masyarakat.

Gambar 2.
Pelayanan Jemput Bola Aktivasi IKD Tahun 2026



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Mamuju, 2026

Berdasarkan Gambar 2. kegiatan sosialisasi sekaligus pelayanan jemput bola aktivasi IKD dilaksanakan di Kampus STT Sulawesi Barat, Mamuju. Kegiatan diawali dengan sosialisasi oleh pihak Disdukcapil Kabupaten Mamuju mengenai prosedur, tahapan, dan manfaat IKD. Dosen, petugas kampus, dan mahasiswa yang telah memenuhi syarat kepemilikan KTP-el turut berpartisipasi dalam aktivasi IKD. Proses aktivasi berjalan lancar karena didukung infrastruktur internet yang memadai, meskipun masih terdapat beberapa peserta yang belum menyelesaikan aktivasi karena keterbatasan waktu. Selain di perguruan tinggi, kegiatan jemput bola juga dilaksanakan di kantor dinas, kantor kecamatan, dan rumah sakit. Program ini memberikan kemudahan bagi masyarakat karena tidak perlu datang langsung ke kantor Disdukcapil Kabupaten Mamuju. Program jemput bola juga mampu menjangkau masyarakat yang berada di wilayah terpencil atau sulit dijangkau sehingga meningkatkan aksesibilitas pelayanan administrasi kependudukan secara lebih merata.

Selain program jemput bola, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju juga menerapkan strategi pelayanan aktivasi IKD secara langsung kepada masyarakat yang sedang mengurus berbagai keperluan administrasi. Strategi ini memungkinkan masyarakat melakukan aktivasi IKD tanpa pendaftaran khusus atau kunjungan terpisah sehingga lebih menghemat waktu dan biaya.

Melalui penerapan kedua program tersebut, diharapkan tercipta sistem pelayanan administrasi kependudukan yang lebih inklusif, efisien, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Program jemput bola dan layanan aktivasi langsung tidak hanya mempermudah proses administrasi, tetapi juga diharapkan mampu meningkatkan jumlah kepemilikan IKD di Kabupaten Mamuju, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik, serta mendukung percepatan transformasi digital dalam kehidupan sehari-hari.

3.1.3 Sumber Daya yang Terbatas

Dalam upaya mencapai tujuan organisasi, diperlukan pemanfaatan sumber daya yang tersedia secara optimal meskipun dalam kondisi terbatas. Sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia dan sumber daya pendukung. Sumber daya manusia berkaitan dengan kemampuan dan kompetensi pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, khususnya implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Sementara itu, sumber daya pendukung mencakup sarana dan prasarana yang menunjang proses pelayanan.

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan pelayanan administrasi kependudukan digital. Pegawai memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, terutama dalam proses aktivasi dan penggunaan IKD. Keberhasilan implementasi IKD sangat bergantung pada kualitas, profesionalisme, serta kemampuan teknis pegawai dalam mengoperasikan sistem digital. Berdasarkan struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju, organisasi dipimpin oleh Kepala Dinas dan didukung oleh Sekretaris, Subbagian Umum dan Kepegawaian, Subbagian Keuangan, serta jabatan fungsional tertentu. Secara operasional terdapat Bidang Pendaftaran Penduduk, Bidang Pencatatan Sipil, Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, serta Bidang Pengelolaan Informasi Kependudukan.

Dalam implementasi IKD, Bidang Pengelolaan Informasi Kependudukan memiliki peran strategis karena bertanggung jawab dalam pengelolaan sistem informasi administrasi kependudukan. Selain itu, terdapat pembagian tugas administrator, verifikator, dan operator SIAK yang berfungsi memastikan kelancaran pelayanan berbasis digital. Namun demikian, Disdukcapil Kabupaten Mamuju masih menghadapi keterbatasan jumlah pegawai, khususnya yang menangani layanan IKD. Berdasarkan hasil wawancara, jumlah petugas yang menangani IKD masih terbatas dan belum sebanding dengan tingginya permintaan masyarakat.

Jumlah tenaga yang tersedia belum sepenuhnya sebanding dengan beban kerja dan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan digital. Selain itu, tidak semua pegawai memiliki kompetensi teknis yang memadai dalam pengoperasian sistem digital sehingga diperlukan peningkatan kapasitas melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi. Meskipun Bidang Pengelolaan Informasi Kependudukan telah membuka layanan khusus aktivasi IKD, keterbatasan jumlah petugas menyebabkan pelayanan belum berjalan optimal. Berdasarkan kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi sumber daya manusia di Disdukcapil Kabupaten Mamuju masih perlu ditingkatkan, baik dari segi jumlah maupun kualitas. Penambahan tenaga kerja yang kompeten serta peningkatan kapasitas pegawai menjadi langkah penting dalam mendukung keberhasilan implementasi IKD secara maksimal.

2. Sumber Daya Penunjang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju memerlukan dukungan sarana dan prasarana yang memadai dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan. Dalam pelaksanaan program IKD yang berbasis teknologi, ketersediaan jaringan internet yang berkualitas menjadi faktor penting dalam menunjang efektivitas dan efisiensi pelayanan. Namun, kondisi jaringan internet yang belum merata dan masih sering mengalami gangguan menjadi kendala dalam proses verifikasi dan sinkronisasi data kependudukan. Secara umum, Kabupaten Mamuju telah mengalami perkembangan infrastruktur teknologi informasi, khususnya di wilayah perkotaan. Akses internet di pusat kota relatif lebih baik dan didukung fasilitas publik yang menyediakan jaringan WiFi. Akan tetapi, kondisi tersebut belum merata karena beberapa wilayah pinggiran dan daerah dengan kondisi geografis tertentu masih mengalami keterbatasan akses internet yang stabil sehingga menyulitkan masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis digital, termasuk IKD.

Selain itu, ketersediaan sarana pendukung di tingkat masyarakat juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi IKD. Salah satu kendala utama adalah kesenjangan digital, dimana tidak semua masyarakat memiliki perangkat *smartphone* yang memadai untuk mengakses layanan tersebut. Padahal, *smartphone* merupakan sarana utama dalam penggunaan IKD yang terintegrasi dengan sistem administrasi kependudukan nasional. Berdasarkan hasil wawancara, jaringan internet di wilayah Kota Mamuju sudah cukup baik, namun di daerah pinggiran masih sering terkendala sinyal sehingga masyarakat mengalami kesulitan dalam aktivasi IKD. Selain itu, tidak semua masyarakat memiliki *smartphone* yang mendukung aplikasi IKD, terutama masyarakat lanjut usia.

Dalam proses aktivasi IKD, masyarakat harus memenuhi beberapa persyaratan, antara lain memiliki akses internet yang memadai, kepemilikan KTP elektronik yang telah tervalidasi, serta *smartphone* dengan sistem operasi yang kompatibel. Selain itu, tingkat literasi digital masyarakat yang masih bervariasi, terutama pada kelompok usia lanjut dan masyarakat di wilayah pinggiran, juga menjadi kendala dalam adopsi teknologi ini. Keterbatasan pemahaman dan keterampilan menggunakan perangkat digital menjadi hambatan yang cukup signifikan dalam mendukung optimalisasi layanan IKD di Kabupaten Mamuju.

3.2 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari capaian aktivasi IKD yang masih sangat rendah, yakni hanya sebesar 2,88% dari target nasional sebesar 30%, serta masih ditemukannya berbagai kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, belum meratanya sarana dan prasarana terutama jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap manfaat IKD. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi layanan digital tidak hanya berorientasi pada penyediaan aplikasi, tetapi juga harus memperhatikan kebutuhan dan kemampuan pengguna layanan. Weigl et al. (2024) menjelaskan bahwa keberhasilan layanan digital pemerintah sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah dalam menyeimbangkan nilai-nilai pelayanan publik dengan kebutuhan pengguna sehingga layanan yang disediakan dapat diterima dan dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Temuan ini sama halnya dengan penelitian Viona Azzahra dan Rudiana (2024) yang menemukan bahwa

keberhasilan penerapan IKD sangat dipengaruhi oleh intensitas sosialisasi, ketersediaan infrastruktur digital, dan kapasitas sumber daya manusia. Selain itu, temuan penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian Daraba et al., (2024) yang menyatakan bahwa keberhasilan transformasi layanan digital tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia dan dukungan infrastruktur teknologi yang memadai. Chen et al. (2024) menjelaskan bahwa keberhasilan penyebaran informasi publik berbasis digital sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah dalam memilih strategi komunikasi yang sesuai dengan karakteristik masyarakat pengguna layanan.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan pandangan Luna-Reyes dan Gil-Garcia (2014) yang menjelaskan bahwa keberhasilan transformasi digital pemerintahan tidak hanya ditentukan oleh penggunaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan organisasi, dukungan kelembagaan, dan kemampuan sumber daya manusia dalam mengelola perubahan. Dalam konteks aktivasi IKD di Kabupaten Mamuju, rendahnya capaian aktivasi menunjukkan bahwa proses transformasi digital administrasi kependudukan masih menghadapi berbagai tantangan, terutama pada aspek sumber daya manusia dan infrastruktur pendukung. Selain itu, Ahn dan Chen (2022) menegaskan bahwa keberhasilan penerapan inovasi digital di sektor publik sangat bergantung pada kesiapan aparatur pemerintah dalam menerima dan memanfaatkan teknologi digital sebagai instrumen pelayanan kepada masyarakat.

Di sisi lain, penelitian ini menemukan bahwa upaya yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Mamuju melalui sosialisasi, pelayanan jemput bola, dan kerja sama lintas instansi belum mampu meningkatkan partisipasi masyarakat secara signifikan karena masih terkendala kondisi geografis dan keterbatasan akses digital. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan optimalisasi layanan IKD tidak hanya memerlukan inovasi pelayanan, tetapi juga penguatan infrastruktur digital, peningkatan literasi masyarakat, dan strategi sosialisasi yang lebih adaptif terhadap kondisi lokal.

3.3 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan bahwa selain faktor penghambat berupa keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya sosialisasi, serta keterbatasan jumlah petugas pelayanan, terdapat pula faktor pendukung yang membantu pelaksanaan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Mamuju. Faktor pendukung tersebut meliputi adanya program jemput bola yang memudahkan masyarakat mengakses layanan, komitmen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta tersedianya sarana dan prasarana yang relatif memadai untuk mendukung proses aktivasi IKD. Namun demikian, faktor pendukung tersebut belum mampu mengimbangi berbagai kendala yang ada sehingga capaian aktivasi IKD masih belum optimal.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa optimalisasi layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju belum berjalan optimal karena capaian aktivasi masih sangat rendah, yaitu 2,88% dari target 30%, meskipun telah dilakukan berbagai upaya seperti sosialisasi, pelayanan jemput bola, dan aktivasi langsung. Rendahnya capaian tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan sosialisasi dan program jemput bola belum sepenuhnya

mampu mengatasi hambatan struktural yang dihadapi masyarakat. Keterbatasan akses internet, rendahnya literasi digital, kepemilikan *smartphone* yang belum merata, serta persepsi bahwa KTP-el masih cukup digunakan menjadi faktor yang memengaruhi rendahnya tingkat aktivasi IKD di Kabupaten Mamuju. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana terutama jaringan internet, serta rendahnya literasi digital, kepemilikan perangkat, dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital, sehingga diperlukan penguatan strategi pelaksanaan, dukungan sumber daya, dan peningkatan partisipasi masyarakat untuk mengoptimalkan layanan aktivasi IKD. Temuan ini memperkuat pandangan Bertot et al. (2010) bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik harus didukung oleh transparansi informasi, peningkatan aksesibilitas layanan, serta keterlibatan masyarakat agar transformasi digital dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju sebagai lokasi studi kasus. Selain itu, penelitian menggunakan pendekatan kualitatif sehingga hasil penelitian bersifat kontekstual dan belum dapat digeneralisasikan pada daerah lain.

Arah Masa Depan Penelitian (*Future Work*). Penelitian selanjutnya disarankan dilakukan pada wilayah yang lebih luas atau dengan metode kuantitatif untuk mengukur tingkat keberhasilan aktivasi IKD secara lebih mendalam. Penelitian berikutnya juga dapat mengkaji pengaruh literasi digital, kualitas jaringan internet, dan efektivitas sosialisasi terhadap peningkatan aktivasi IKD.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju beserta seluruh jajaran yang telah memberikan izin, kesempatan, data, dan informasi selama pelaksanaan penelitian. Terima kasih juga kepada seluruh informan dan pihak-pihak yang telah membantu serta mendukung kelancaran penelitian ini sehingga dapat diselesaikan dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Ahn, M. J., & Chen, Y.-C. (2022). Digital transformation toward AI-augmented public administration: The perception of government employees and the willingness to use AI in government. Government Information Quarterly, 39(2), 101664. https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101664

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly, 27*(3), 264–271. https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001

Chen, T.-L., Gil-García, J. R., Burke, G. B., Dey, A., & Werthmuller, D. (2024). Characterizing technology affordances, constraints, and coping strategies for information dissemination to the public: Insights from emergency messaging in U.S. local governments. Government Information Quarterly, 41(1), 101910. https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101910

Daraba, D., Iqbal, M., & Indrayani, E. (2024). Implementasi kebijakan sistem informasi kearsipan dinamis terintegrasi dalam pengelolaan naskah dinas elektronik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 15(2), 250–261. https://journal.uir.ac.id/index.php/JKP/article/view/19930/7345

Fatih, M. A., Madjid, U., & Abdillah, F. (2025). Optimasi aktivasi identitas kependudukan digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Aceh Selatan Provinsi Aceh. *Jurnal Registratie, 7*(1), 16–34. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/5536

Luna-Reyes, L. F., & Gil-Garcia, J. R. (2014). Digital government transformation and internet portals: The co-evolution of technology, organizations, and institutions. Government Information Quarterly, 31(4), 545–555. https://doi.org/10.1016/j.giq.2014.08.001

Moleong, L. J. (2021). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). PT Remaja Rosdakarya.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.

Maulidya, D. F., & Widiyarta, A. (2024). Optimalisasi layanan aktivasi IKD dalam mendukung transformasi digital administrasi kependudukan di Kelurahan Kalisari Kota Surabaya. *VISA: Journal of Vision and Ideas, 4*(1), 416–426. https://doi.org/10.47467/visa.v4i1.1544

Nurrahman, A., Sabaruddin, S., 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

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. https://peraturan.bpk.go.id/Details/247759/permendagri-no-72-tahun-2022

Permadi, I. B., & Rokhman, A. (2023). Implementasi identitas kependudukan digital dalam upaya pengamanan data pribadi. JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari, 4(2), 80–88. https://doi.org/10.31539/joppas.v4i2.6199

Ripa'i, A. (2019). Administrasi kependudukan & pencatatan sipil: Buku literatur IPDN. Cendekia Press. https://inlislite.ipdn.ac.id/opac/detail-opac?id=26144

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 Kependudukan dan Catatan Sipil (JKCS). https://ejournal.ipdn.ac.id/JKCS/article/view/372/210

Saputra, R., & Risnawati, A. (2022). Pelayanan administrasi kependudukan. Sketsa Media. https://inlislite.ipdn.ac.id/opac/detail-opac?id=27976

Sasongko, R. W. (2023). *Implementasi identitas kependudukan digital di Kabupaten Bandung*. *Jurnal Registratie, 5*(1), 69–86. https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/3148

Siringoringo, H. (2005). *Pemrograman linear: Seri teknik riset operasi*. Pustaka Pelajar.

Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

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://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/3717

Weigl, L., Roth, T., Amard, A., & Zavolokina, L. (2024). *When public values and user-centricity in e-government collide – A systematic review*. Government Information Quarterly, 41(3), 101956. https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101956