ANALISIS STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PENINGKATAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI KOTA JAMBI PROVINSI JAMBI: PERSPEKTIF MANAJEMEN STRATEGIK

Muhammad Ikhsan Fahrezi
NPP. 33.0203
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: muhammadikhsanfahrezi3@gmail.com

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

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The implementation of Digital Population Identity (IKD) in Jambi City has not met the national target of 30%, with realization only reaching 13.36% in 2025. The primary issue lies in the suboptimal strategies applied by the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) Jambi City in aligning policy design with community characteristics.* ***Purpose:*** *This study aims to analyze the strategies implemented by Disdukcapil Jambi City in increasing IKD activation rates and formulate more effective strategies to support sustainable digital-based public services.* ***Method:*** *This study employs a quasi-qualitative approach using in-depth interviews with 16 informants, observation, and documentation, with data analysis conducted using NVivo 12 Pro software, SWOT analysis, and the Litmus Test based on Bryson's framework, all anchored to Fred R. David's Strategic Management theory.* ***Result:*** *Findings reveal that Disdukcapil has implemented various programs including direct socialization, mobile services, the LATIN online innovation, and cross-sectoral collaborations. However, existing strategies remain supply-driven and reactive, failing to address root causes such as low digital literacy, limited device ownership, and passive community behavior.* ***Conclusion:*** *Disdukcapil Jambi City has implemented IKD activation strategies across all three stages of strategic management but remains ineffective due to supply-driven, reactive approaches that fail to address behavioral barriers; the recommended priority strategies are soft coercion integration of IKD into essential public services, supported by phased digital transformation, multi-account systems, and cross-sectoral collaboration.*

Keywords*: Digital Population Identity; Digital Transformation; Public Services; Strategic Management; Strategy*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Jambi belum memenuhi target nasional sebesar 30%, dengan realisasi hanya mencapai 13,36% hingga pertengahan tahun 2025. Permasalahan utama terletak pada belum optimalnya strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi dalam menyesuaikan desain kebijakan dengan karakteristik dan perilaku masyarakat. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi yang telah dilaksanakan Disdukcapil Kota Jambi dalam meningkatkan persentase aktivasi IKD, sekaligus merumuskan strategi yang lebih tepat dan efektif. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan quasi kualitatif dengan wawancara mendalam terhadap 16 informan, observasi, dan dokumentasi, serta triangulasi sumber. Analisis data dilakukan menggunakan NVivo 12 Pro, analisis SWOT, dan uji lakmus berdasarkan kerangka Bryson, mengacu pada teori Manajemen Strategik Fred R. David (formulasi, implementasi, evaluasi). **Hasil/Temuan:** Disdukcapil telah melaksanakan berbagai program (sosialisasi langsung, jemput bola, inovasi LATIN, kolaborasi lintas sektor), namun strategi yang berjalan masih bersifat supply-driven, reaktif, dan belum menjawab akar permasalahan berupa rendahnya literasi digital dan perilaku masyarakat yang pasif. **Kesimpulan:** Disdukcapil Kota Jambi telah melaksanakan strategi peningkatan aktivasi IKD mencakup tahapan formulasi, implementasi, dan evaluasi, namun belum efektif karena bersifat supply-driven, reaktif, dan tidak menyasar perubahan perilaku masyarakat; strategi prioritas yang direkomendasikan adalah integrasi IKD sebagai syarat layanan publik esensial (soft coercion) yang didukung transformasi digital bertahap, sistem multi-akun, dan kolaborasi lintas sektor.

Kata Kunci: Identitas Kependudukan Digital; Manajemen Strategik; Pelayanan Publik; Strategi; Transformasi Digital

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik mendorong penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai bentuk modernisasi administrasi kependudukan nasional. Melalui Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, pemerintah menetapkan target 30% penduduk wajib KTP untuk mengaktifkan IKD pada tahun 2024–2025 sebagai tolok ukur keberhasilan transformasi digital. Namun capaian aktivasi IKD di

Kota Jambi hingga pertengahan 2025 baru mencapai 62.690 jiwa atau 13,36% dari 478.046 wajib KTP, masih jauh di bawah target nasional.

Tabel 1.

Proporsi Penduduk Kota Jambi Berdasarkan Jumlah Penduduk, Wajib KTP, Realisasi IKD dan Target Nasional Tahun 2025

Keterangan	Jumlah Jiwa	Persentase Terhadap Penduduk (%)
Jumlah Penduduk	654.194	100
Wajib KTP	478.046	73,03
Realisasi Aktivasi IKD (2024)	44.241	9% (Target 30% — Belum Tercapai)
Realisasi Aktivasi IKD (2025)	62.690	13,36% (Target 30% — Belum Tercapai)
Belum Aktivasi IKD (Secara umum)	415.356	86,64%
Target Nasional	143.413	30%
Belum Aktivasi (Diukur dari Target Nasional)	**80.723**	**16,64%**

Sumber: Disdukcapil, Data Agregat Wajib KTP Kota Jambi (2025)

Data Tabel 1.1 menunjukkan dua poin penting. Pertama, jumlah aktivasi mengalami kenaikan sebesar 18.449 jiwa dalam kurang dari satu tahun, menunjukkan hasil nyata strategi yang dilakukan. Kedua, secara relatif capaian masih sangat rendah: hampir 87% masyarakat belum aktivasi IKD. Dengan laju rata-rata 3.000 aktivasi per bulan, Kota Jambi baru akan mencapai target 30% pada tahun 2027. Kondisi ini menegaskan inefektivitas strategi yang berjalan sebagaimana diingatkan David (2017:6) bahwa strategi yang tidak diimplementasikan efektif hanya menghasilkan output inkremental.

Tabel 2.

Capaian Aktivasi IKD per Kecamatan di Kota Jambi Tahun 2025

No.	Kecamatan	Rekam Dinamis	Jumlah IKD	Persentase IKD
1	Telanaipura	41.183	6.675	16,21%
2	Jambi Selatan	42.959	5.086	11,84%
3	Jambi Timur	49.219	3.180	6,46%
4	Pasar Jambi	8.156	683	8,37%
5	Pelayangan	9.700	853	8,79%
6	Danau Teluk	9.858	971	9,85%

7	Kota Baru	65.801	11.222	17,08%
8	Jelutung	44.606	5.403	12,11%
9	Alam Barajo	84.854	17.438	20,55%
10	Danau Sipin	31.257	3.342	10,69%

Sumber: Disdukcapil, Data Capaian Aktivasi IKD Kota Jambi (2025)

Tabel 1.2 menunjukkan variasi capaian yang sangat besar: Kecamatan Alam Barajo tertinggi (20,55%) sedangkan Jambi Timur terendah (6,46%) meskipun memiliki jumlah penduduk terekam terbesar. Kesenjangan ini mengindikasikan strategi yang tidak adaptif terhadap karakteristik wilayah. Berbagai program telah dilaksanakan — sosialisasi langsung, layanan jemput bola, inovasi LATIN berbasis video call — namun inovasi LATIN terpaksa dihentikan akibat kasus penipuan bermodus operator palsu yang menghancurkan kepercayaan publik. Kondisi ini menunjukkan kelemahan dalam mitigasi risiko dan evaluasi strategis.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti strategi komunikasi, kepercayaan publik, literasi digital, sosialisasi, sumber daya manusia, infrastruktur digital, serta kolaborasi lintas sektor. Penelitian Tukan dan Rahmadanita, (2023) menyoroti pentingnya komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dalam implementasi IKD di Kabupaten Lembata. Penelitian Komariah dan Rahmadanita, (2025) di Kota Jambi menekankan hambatan berupa keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya literasi digital, dan kekhawatiran masyarakat terhadap keamanan data. Selanjutnya, Nurrahman et al., (2025) di Kabupaten Ciamis menunjukkan bahwa efektivitas program IKD dipengaruhi oleh ketepatan sasaran, sosialisasi, pencapaian tujuan, dan pemantauan program. Sementara itu, M. Asyraful Fatih et al., (2025) di Kabupaten Aceh Selatan menemukan bahwa rendahnya aktivasi IKD dipengaruhi oleh rendahnya pengetahuan masyarakat, keterbatasan jaringan internet, serta belum optimalnya pemanfaatan IKD dalam pelayanan publik.

Berdasarkan kajian tersebut, terdapat kesenjangan penelitian (research gap) yang signifikan dalam literatur yang ada. Secara substantif, penelitian-penelitian sebelumnya belum mengkaji secara komprehensif bagaimana ketiga tahapan manajemen strategik —

formulasi, implementasi, dan evaluasi — berinteraksi secara terpadu dalam konteks percepatan aktivasi IKD di pemerintah daerah. Penelitian yang ada lebih banyak menganalisis satu aspek saja: implementasi kebijakan, efektivitas program, atau faktor teknis dan administratif. Kesenjangan kedua terletak pada aspek perspektif teoritis: belum ada penelitian yang menggunakan kerangka Manajemen Strategik Fred R. David sebagai lensa analisis untuk mengevaluasi strategi IKD secara holistik. Kesenjangan ketiga bersifat kontekstual: penelitian IKD di Kota Jambi yang sudah ada (Komariah & Rahmadanita, 2025) terbatas pada analisis implementasi kebijakan, sementara kesenjangan antara target nasional (30%) dan capaian aktual (13,36%) menunjukkan kebutuhan mendesak atas kajian strategis yang lebih mendalam. Ketiga kesenjangan inilah yang melatarbelakangi dan memotivasi penelitian ini dilaksanakan.

1.3 Urgensi Penelitian

Penelitian ini mendesak untuk dilakukan karena beberapa alasan substantif. Pertama, dari sisi keilmuan, belum ada kajian yang secara komprehensif menganalisis tiga dimensi manajemen strategik (formulasi, implementasi, evaluasi) dalam konteks implementasi kebijakan transformasi digital kependudukan di pemerintah daerah. Pengisian kekosongan teoritis ini penting untuk memperkaya literatur administrasi publik dan manajemen sektor publik di Indonesia. Kedua, dari sisi urgensi permasalahan, capaian aktivasi IKD Kota Jambi yang hanya 13,36% pada pertengahan 2025—jauh di bawah target nasional 30%—dengan laju rata-rata 3.000 aktivasi per bulan menunjukkan bahwa target baru akan tercapai pada tahun 2027. Apabila tidak segera diidentifikasi akar permasalahan strategisnya, Kota Jambi akan terus mengalami kegagalan transformasi digital yang berdampak pada inefisiensi layanan publik. Ketiga, dari sisi kepentingan praktis bagi pengambil kebijakan, temuan penelitian ini diharapkan memberikan rekomendasi strategis yang actionable bagi Disdukcapil Kota Jambi, Pemerintah Kota Jambi, maupun pemerintah daerah lain yang menghadapi tantangan serupa dalam percepatan aktivasi IKD. Tanpa kajian strategis yang komprehensif, kebijakan yang diambil berpotensi tetap bersifat reaktif dan tidak menyentuh akar permasalahan.

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.

Pertama, Tukan dan Rahmadanita (2023) dalam artikel berjudul "Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Lembata Provinsi Nusa Tenggara Timur" yang diterbitkan di Jurnal Registratie (SINTA 4) menggunakan teori implementasi kebijakan George Edward III dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi IKD di Kabupaten Lembata dipengaruhi oleh empat variabel utama: komunikasi, sumber daya manusia, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian ini berfokus pada implementasi kebijakan secara umum, belum menganalisis strategi manajemen strategik secara spesifik.

Kedua, Komariah dan Rahmadanita (2025) dalam artikel "Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital di Kota Jambi" (Jurnal Registratie, SINTA 4) menganalisis hambatan implementasi IKD di lokus penelitian yang sama dengan penelitian ini. Hasilnya mengidentifikasi tiga hambatan utama: keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya literasi digital masyarakat, dan kekhawatiran terhadap keamanan data. Penelitian ini belum menjawab bagaimana strategi organisasi perlu diformulasikan dan dievaluasi untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut.

Ketiga, Nurrahman dkk. (2025) dalam artikel "Efektivitas Program Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Ciamis" (Jurnal Registratie, SINTA 4) mengevaluasi efektivitas program IKD menggunakan teori efektivitas program. Temuan menunjukkan bahwa ketepatan sasaran sosialisasi, pencapaian tujuan program, dan pemantauan secara berkala merupakan faktor penentu efektivitas. Penelitian ini menggunakan dimensi evaluasi yang berbeda dari perspektif manajemen strategik yang digunakan dalam penelitian ini.

Keempat, 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) menemukan bahwa rendahnya aktivasi IKD dipengaruhi oleh kurangnya pengetahuan masyarakat, keterbatasan jaringan internet, dan belum optimalnya pemanfaatan IKD dalam layanan publik. Berbeda dengan penelitian ini yang mengkaji dari perspektif manajemen strategik, penelitian tersebut lebih berfokus pada faktor teknis dan sosial.

Kelima, Imada dkk. (2025) dalam artikel "Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Percepatan Aktivasi IKD di Kota Surabaya" (Journal of Governance Innovation) membahas strategi percepatan aktivasi IKD di kota metropolitan dengan pendekatan yang berbeda. Penelitian ini lebih relevan secara tematik karena sama-sama menganalisis strategi organisasi, namun tidak menggunakan kerangka manajemen strategik

Fred R. David dan tidak mengintegrasikan analisis SWOT serta uji lakmus sebagaimana dilakukan dalam penelitian ini.

Keenam, 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) menyimpulkan bahwa kendala digitalisasi birokrasi di Palangka Raya bersifat supply-side, berbeda dengan temuan penelitian ini yang menunjukkan hambatan dominan bersifat demand-side. Perbedaan ini menjadi temuan komparatif penting yang dibahas dalam diskusi penelitian ini.

Ketujuh, 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 menjadi landasan teoretis untuk menganalisis dimensi evaluasi strategi dalam penelitian ini.

Kedelapan, Addo dan Senyo (2021) dalam artikel "Advancing e-governance for development: Digital identification and its link to socioeconomic inclusion" (Government Information Quarterly, Scopus Q1) menunjukkan bahwa kepercayaan publik dan literasi digital merupakan prasyarat keberhasilan implementasi identitas digital. Temuan ini relevan dengan konteks Kota Jambi di mana krisis kepercayaan pasca penipuan LATIN menjadi hambatan signifikan.

Kesembilan, 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. Penelitian ini menjadi kerangka pembanding untuk menganalisis efektivitas evaluasi strategis Disdukcapil Kota Jambi.

Kesepuluh, Nurlinah, Ansar, dan Chowdhury (2025) dalam artikel "Impact of government digital transformation on citizen trust and participation: evidence from Gowa Regency, Indonesia" (Frontiers in Human Dynamics) meneliti dampak transformasi digital pemerintah terhadap kepercayaan dan partisipasi warga di Indonesia. Penelitian ini memperkuat argumen bahwa kepercayaan masyarakat merupakan elemen kritis yang harus dipertimbangkan dalam formulasi strategi transformasi digital.

Kesebelas, 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 tersebut menemukan bahwa keberhasilan peningkatan layanan berbasis teknologi bergantung pada kesiapan strategi adaptif pemerintah daerah dalam mengintegrasikan kapasitas SDM, infrastruktur, dan kebijakan secara terpadu. Temuan ini relevan sebagai landasan komparatif bagi penelitian ini, khususnya dalam menganalisis bagaimana Disdukcapil Kota Jambi mendesain strategi yang sesuai dengan kapasitas dan kondisi lokalnya.

1.5 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan ilmiah dalam tiga aspek yang membedakannya dari penelitian sebelumnya. Pertama, dari segi teori, penelitian ini merupakan yang pertama menggunakan kerangka Manajemen Strategik Fred R. David secara komprehensif (formulasi, implementasi, evaluasi) untuk menganalisis strategi peningkatan aktivasi IKD di tingkat pemerintah daerah, sementara penelitian sebelumnya umumnya menggunakan teori implementasi kebijakan (Edward III) atau efektivitas program. Kedua, dari segi metode, penelitian ini mengintegrasikan analisis NVivo 12 Pro, analisis SWOT, dan Uji Lakmus Bryson dalam satu kerangka analisis yang saling melengkapi, memberikan dimensi evaluatif yang lebih kaya dibandingkan penelitian terdahulu yang menggunakan satu alat analisis. Ketiga, dari segi karakteristik objek penelitian, penelitian ini mengkaji Kota Jambi yang memiliki keunikan berupa paradoks antara inovasi pelayanan yang produktif (17 inovasi) dengan capaian aktivasi yang rendah (13,36%), serta pengalaman kegagalan inovasi LATIN yang memberikan pelajaran strategis tentang pentingnya mitigasi risiko dalam transformasi digital.

1.6 Tujuan

Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dalam meningkatkan persentase aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) berdasarkan perspektif Manajemen Strategik Fred R. David.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan quasi kualitatif karena kompleksitas fenomena strategi organisasi yang tidak dapat dikuantifikasikan secara penuh, namun memerlukan verifikasi dan pengorganisasian data yang sistematis menggunakan perangkat analisis terstruktur. 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 16 informan; (2) observasi langsung di lapangan; dan (3) dokumentasi kebijakan dan laporan kinerja. Analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak **NVivo 12 Pro** untuk pengorganisasian dan pengkodean data secara sistematis, menghasilkan 8 parent nodes dengan berbagai child nodes. Selanjutnya dilakukan analisis SWOT dan Uji Lakmus (*Litmus Test*) berdasarkan kerangka Bryson (2007). Keseluruhan analisis mengacu pada teori Manajemen Strategik Fred R. David (2017) yang mencakup tiga tahapan utama: formulasi, implementasi, dan evaluasi strategi.

Pemilihan 16 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. Strategi Disdukcapil Kota Jambi dalam Meningkatkan Persentase Aktivasi IKD

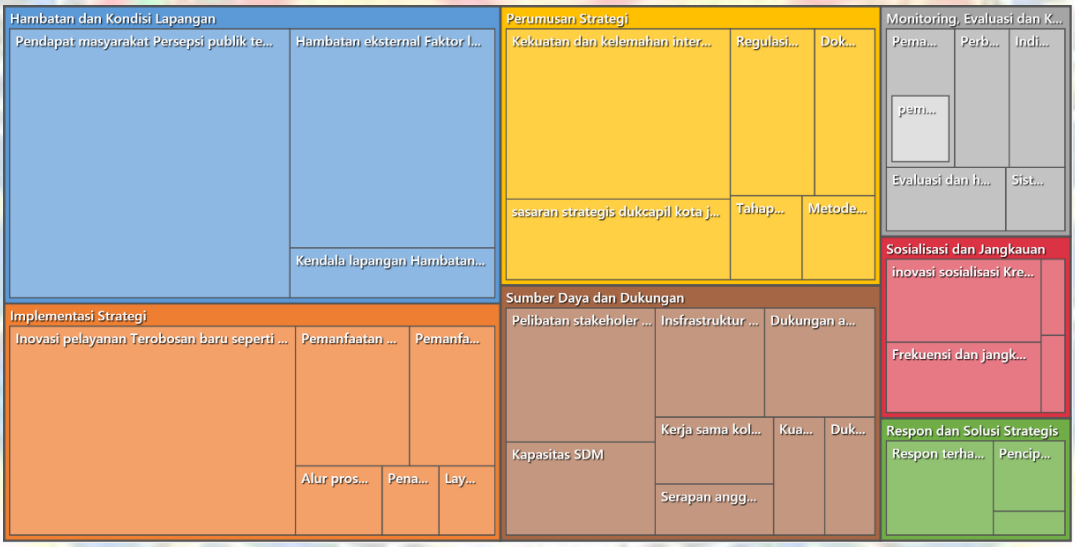
Sebelum pembahasan per dimensi manajemen strategik, perlu dipahami bahwa proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan NVivo 12 Pro. Seluruh sumber data meliputi transkip wawancara dari 16 informan, dokumen kebijakan, hasil observasi, dan dokumentasi lapangan diimpor ke dalam proyek NVivo dan dikodekan secara sistematis. Proses pengkodean dilakukan dengan mengelompokkan data berdasarkan tema, indikator, serta fokus penelitian yang mengacu pada teori dan rumusan

masalah penelitian. Penentuan *parent nodes* dan *child nodes* dilakukan secara bertahap untuk memudahkan klasifikasi data sesuai dimensi analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

Melalui tahapan tersebut, peneliti dapat mengidentifikasi pola hubungan, kecenderungan tema, intensitas pembahasan, serta keterkaitan antar konsep yang muncul dari hasil wawancara maupun dokumen pendukung penelitian. Penggunaan NVivo juga membantu peneliti dalam mengorganisasi data penelitian yang cukup besar sehingga proses analisis dapat dilakukan secara lebih terstruktur, sistematis, dan mendalam. Selain itu, berbagai fitur visualisasi seperti *hierarchy chart*, *word tree*, *project map*, dan *coding comparison* dimanfaatkan untuk memperkuat interpretasi data dan menggambarkan hubungan antar tema penelitian secara visual. Berdasarkan proses tersebut, dihasilkan struktur pengkodean yang terdiri dari 8 *parent nodes* dan puluhan *child nodes*, sebagai berikut:

Gambar 1.

Hierarchy Chart Struktur Parent Nodes dan Child Nodes



Sumber: Diolah Peneliti menggunakan NVivo 12 Pro, 2026

Berdasarkan hierarchy chart tersebut, dimensi formulasi strategi dan implementasi strategi memiliki jumlah child nodes yang relatif lebih banyak dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini mengindikasikan bahwa informan penelitian lebih banyak memberikan keterangan yang berkaitan dengan proses perencanaan dan pelaksanaan strategi. Keberadaan lima parent nodes tambahan di luar kerangka teori Fred R. David menunjukkan bahwa realitas lapangan tidak sepenuhnya dapat dikover oleh teori, sehingga data lapangan mendorong perluasan kerangka analisis secara induktif — sekaligus menjadi salah satu kontribusi metodologis penelitian ini.

3.1.1. Formulasi Strategi

Formulasi strategi Disdukcapil Kota Jambi bersifat reaktif-pragmatis dan lebih banyak dipandu oleh data capaian kuantitatif ketimbang analisis mendalam terhadap karakteristik masyarakat. Arah strategi mengikuti kebijakan nasional yang bersifat top-down, dengan fokus pada segmen ASN di tahap awal tanpa rancangan sistematis untuk mendorong perubahan perilaku masyarakat luas. Untuk melihat orientasi utama formulasi strategi, dapat dilihat pada visualisasi word cloud berikut:

Gambar 2.

Visualisasi Word Cloud



Sumber: Diolah Peneliti menggunakan NVivo 12 Pro, 2026

Dominasi kata "kependudukan", "pencatatan", "pelayanan", dan "masyarakat" menggambarkan bahwa strategi yang dirumuskan lebih menekankan pada aspek kemudahan layanan dan aksesibilitas. Hal ini sejalan dengan pernyataan Kepala Bidang PIAK Disdukcapil Kota Jambi (I3): "Kami lebih menekankan pada pelayanan, bagaimana masyarakat bisa lebih mudah mengakses layanan termasuk aktivasi IKD." Namun pendekatan ini belum secara spesifik menyasar perubahan perilaku masyarakat sebagai faktor kunci peningkatan aktivasi IKD.

Dari aspek eksternal, regulasi yang ada (Permendagri No. 72/2022, UU No. 23/2014, Perda Kota Jambi No. 10/2016) memberikan legitimasi kuat namun tidak dilengkapi mekanisme sanksi efektif. Hambatan utama berupa rendahnya kesadaran masyarakat, keterbatasan spesifikasi perangkat (minimal Android 5.0), dan krisis kepercayaan pasca penipuan LATIN. Dari aspek internal, SDM dinilai cukup inovatif —

terbukti dari 17 inovasi pelayanan yang diluncurkan — namun ketiadaan anggaran khusus IKD menjadi kendala signifikan.

Tabel 3.

Sasaran Alokasi Anggaran Disdukcapil Kota Jambi Tahun 2025

No	Sasaran	Program	Anggaran (Rp)	Persentase
1	Meningkatnya Kualitas dan Jangkauan Layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Program : Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah	8,535,774,110	88.54
		Program : Pendaftaran Penduduk	216,749,870	89.84
		Program : Pencatatan Sipil	222,560,350	94.80
		Program : Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan	2,069,702,301	95.99
		Program : Pengolahan Profil Kependudukan	26,799,369	97.85

Sumber: LKJIP Disdukcapil Kota Jambi 2025, diolah penulis

3.1.2. Implementasi Strategi

Disdukcapil Kota Jambi telah mengimplementasikan sejumlah strategi: (1) sosialisasi langsung ke kecamatan, kelurahan, sekolah, OPD, dan universitas; (2) layanan jemput bola mingguan; (3) inovasi LATIN yang memungkinkan aktivasi IKD melalui video call; (4) integrasi aktivasi IKD pada setiap pelayanan dokumen kependudukan; dan (5) gerai layanan di kecamatan dan Mall Pelayanan Publik. Strategi-strategi tersebut menunjukkan adanya komitmen pemerintah daerah dalam memperluas akses pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital kepada masyarakat. Implementasi program dilakukan melalui pendekatan pelayanan langsung dan inovasi berbasis teknologi guna

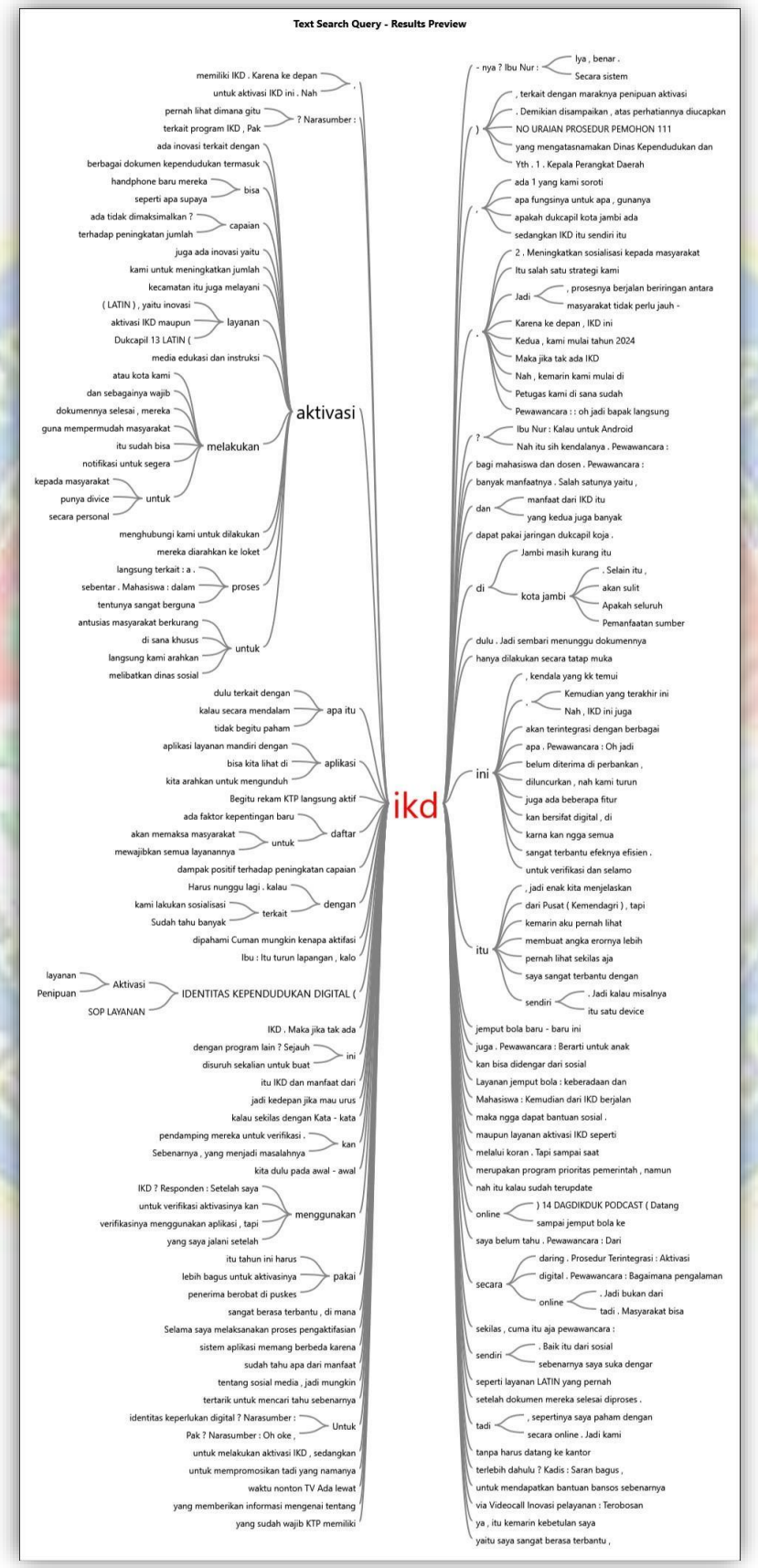
meningkatkan kemudahan aktivasi IKD. Selain itu, pelaksanaan berbagai strategi tersebut juga bertujuan meningkatkan pemahaman dan partisipasi masyarakat dalam penggunaan identitas kependudukan digital. Dalam proses implementasinya, muncul berbagai pola hubungan antar tema seperti pelayanan, sosialisasi, inovasi, dan kemudahan akses yang dapat dianalisis lebih lanjut.

Dalam pelaksanaannya, implementasi strategi Disdukcapil Kota Jambi menunjukkan pola yang dominan bersifat *output-oriented*, yakni lebih menekankan pada jumlah aktivasi yang berhasil dilakukan daripada kualitas proses dan keberlanjutan perilaku pengguna. Pendekatan sosialisasi yang dilakukan, meskipun menjangkau berbagai segmen masyarakat mulai dari institusi pendidikan, organisasi perangkat daerah, hingga kelurahan, masih bersifat *one-way communication* yang tidak secara aktif mendorong perubahan perilaku masyarakat secara organik. Data capaian per kecamatan dalam Tabel 1.2 turut mencerminkan ketidakmerataan distribusi sumber daya implementasi: Kecamatan Alam Barajo yang menjadi prioritas layanan jemput bola mencapai persentase tertinggi (20,55%), sementara Kecamatan Jambi Timur yang memiliki populasi wajib KTP terbesar justru mencatatkan capaian terendah (6,46%), mengindikasikan bahwa alokasi sumber daya belum berbanding lurus dengan kebutuhan wilayah.

Inovasi LATIN (*Layanan Aktivasi IKD Online*) menjadi terobosan paling signifikan dalam tahap implementasi karena berhasil mengeliminasi hambatan fisik berupa keharusan hadir langsung ke kantor, dan dalam kurun satu semester operasionalnya berhasil mendongkrak capaian aktivasi sekitar 5%. Namun keberhasilan ini tidak disertai protokol keamanan yang memadai, sehingga muncul kasus penipuan bermodus operator palsu yang memaksa Disdukcapil menghentikan layanan ini sekaligus menciptakan krisis kepercayaan publik yang dampaknya masih terasa hingga pertengahan 2025. Kondisi ini mencerminkan kelemahan dalam dimensi manajemen risiko implementasi strategi sebagaimana dikemukakan David (2017) bahwa setiap implementasi strategi harus disertai mekanisme antisipasi risiko yang terencana.

Secara keseluruhan, implementasi strategi Disdukcapil Kota Jambi telah menunjukkan kreativitas dan semangat inovasi yang tinggi, terbukti dari 17 inovasi pelayanan yang diluncurkan dalam rentang 2023–2025. Namun berbagai program tersebut belum diintegrasikan dalam satu kerangka implementasi yang kohesif dan terukur, sehingga masing-masing program berjalan relatif independen tanpa mekanisme sinergi yang jelas dan dampak kumulatifnya terhadap peningkatan aktivasi IKD tidak optimal. Untuk memahami pola hubungan kontekstual antar tema implementasi secara lebih mendalam, berikut ditampilkan visualisasi *word tree* hasil analisis NVivo:

Gambar 3.
Visualisasi Word Tree



Sumber: Diolah Peneliti menggunakan NVivo 12 Pro, 2026

Word tree tersebut mengkonfirmasi bahwa implementasi strategi berfokus pada program-program sosialisasi dan layanan langsung. Hambatan utama bersifat demand-side: perilaku masyarakat yang pasif, rendahnya literasi digital, dan keterbatasan perangkat. Berbeda dengan Sintha dkk. (2024) di Palangka Raya yang menekankan kendala supply-side, hambatan di Kota Jambi justru datang dari sisi permintaan masyarakat yang tidak memiliki dorongan organik untuk mengaktifkan IKD secara sukarela.

Tabel 4.

Inovasi Pelayanan di Disdukcapil Kota Jambi Tahun 2023–2025

No	Jenis Inovasi	Uraian
1	SIPADUKO (Sistem Informasi Adminditrasi Kependudukan Kota Jambi)	Pelayananadministrasi kependudukan secara *Online* tanpa harus datang ke dukcapil
2	PAKWO (Pelayanan Pelaporan Akta Kematian Melalui Aplikasi Whatsapp *Online*)	Layanan pelaporan akta kematian via whatsapp
3	DRIVE THRUE LANTATUR (Layanan Tanpa Turun)	pengambilan dan layanan adminduk yang bisa langsung di ambil tanpa harus turun dari kendaraan.
4	KEMAS (KIA Menyapa Sekolah)	memfasilitasi kepemilikan dokumen Kartu Identitas Anak (KIA) bagi siswa di Sekolah
5	REAKSI CEPAT (Rekam Data Adminduk Siap Cetak Selesai di Tempat)	Pelayanan keliling dan Jemput Bola memfasilitasi pelayanan dan perekamaan data Adminduk
6	KEMASAN (Kerja Sama Mitra Kartu Identitas Anak)	optimalisasi pemanfaatan KIA melalui berbagai kerjasama *sponsorship*
7	KANDO KANTI (Kepemilikan Dokumen kartu Identitas anak dan Akta Kelahiran anak Panti)	pemenuhan dokumen kependudukan bagi anak-anak panti Kepemilikan Dokumen Kartu Identitas Anak dan Akta Kelahiran Anak Panti pada Dinas Dukcapil Kota Jambi
8	LAMITRA (Layanan Adminduk Kemitraan)	kemitraan bekerjasama dengan *stakeholder* dalam rangka layanan informasi/sosialisasi Adminduk serta layanan pengurusan dokumen kependudukan.
9	LAkeR (Layanan Adminduk keRumah	Fasilitasi Pelayanan Administrasi Kependudukan ke Rumah-rumah bagi penduduk yang sakit, disabilitas, usia lanjut/lansia terkait perekaman data KTP-el dan pemuktahiran data kependudukan yang bersangkutan.

No	Jenis Inovasi	Uraian
10	Gerakan Dukcapil Peduli ASN Kota Jambi	memfasilitasi langsung dokumen kependudukan berupa Akta Kematian, Kartu Keluarga dan KTP-el yang dibutuhkan oleh ahli waris .
11	JUBAIDAH (Jum'at Berbagi Dukcapil Berkah)	Melayani sambil beramal melalui Jum'at berbagi Dukcapil Berkah memberikan sarapan pagi gratis setiap hari Jum'at kepada penduduk yang datang mengurus dokumen
12	Duta Dukcapil	Petugas yang bertugas untuk memandu masyarakat dalam memperoleh layanan Adminduk di Dinas Dukcapil
13	LATIN (Layanan Aktivasi IKD *Online*)	Sebuah Inovasi yang memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melakukan aktivasi IKD tanpa harus datang ke kantor Dinas Dukcapil melalui layanan *On Call*
14	DAGDIKDUK PODCAST (Datang Diskusi Adminduk Podcast)	menyampaikan Informasi adminduk kepada masyarakat melalui ruang diskusi bersama dengan Narasumber.
15	RETAS (Rekam Identitas KTP Elektronik di Sekolah)	pemenuhan Hak Administrasi Kependudukan bagi anak-anak yang sudah wajib KTP
16	PEDULI SEHAT (Pelayanan Adminduk Lingkup Kesehatan)	Kerjasama antara Dinas Dukcapil dengan berbagai Mitra Kesehatan
17	Mobil Layanan Adminduk	membantu menjangkau masyarakat di daerah yang sulit mengakses layanan Adminduk, bahkan di hari libur.

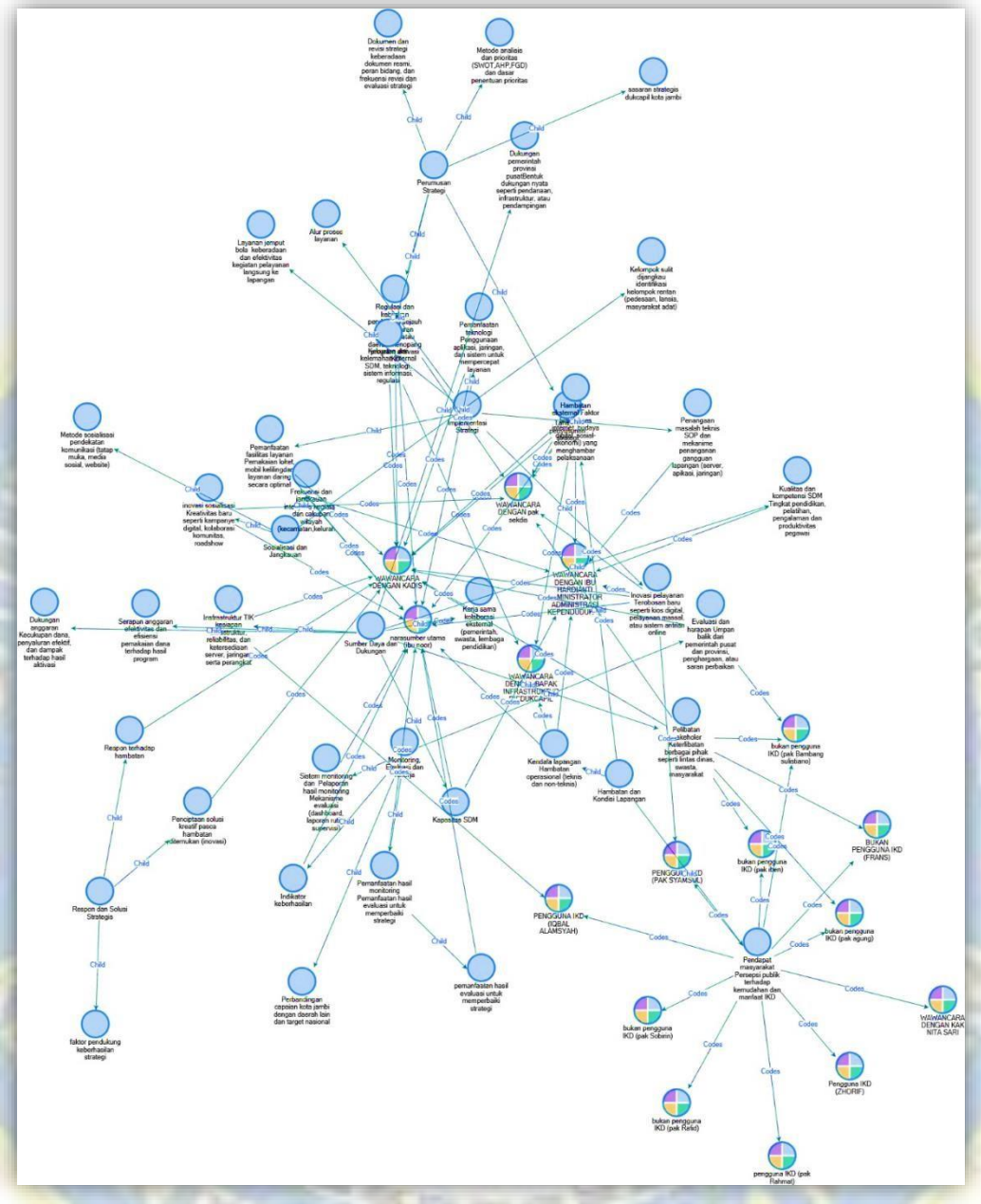
Sumber: LKJIP Disdukcapil Kota Jambi 2025, diolah penulis

3.1.3. Evaluasi Strategi

Sistem monitoring yang berjalan lebih bersifat reaktif-operasional berupa koordinasi real-time melalui grup WhatsApp internal, tanpa sistem evaluasi strategis yang menghasilkan feedback loop untuk revisi kebijakan. Indikator keberhasilan hanya mengacu pada jumlah aktivasi (output), tanpa mempertimbangkan proses dan dampak. Untuk melihat pola hubungan antar seluruh dimensi penelitian secara holistik, berikut ditampilkan visualisasi project map NVivo:

Gambar 4.

Visualisasi Project Map



Sumber: Diolah Peneliti menggunakan NVivo 12 Pro, 2026

Project map tersebut secara visual mengkonfirmasi temuan utama: evaluasi yang berjalan hanya pada tataran operasional tanpa feedback loop strategis menyebabkan siklus masalah berulang. Ditemukan pula ketidakkonsistenan data antara laporan LKJIP 2024 (11,63%) dengan data agregat (9%) pada tahun yang sama, mengindikasikan kelemahan sistem pelaporan. Temuan ini sejalan dengan Wilson & Mergel (2022) bahwa koordinasi reaktif tanpa evaluasi strategis menyebabkan masalah berulang tanpa perubahan substantif.

3.2. Optimalisasi Strategi melalui Analisis SWOT dan Uji Lakmus

3.2.1. Matriks Analisis SWOT

Berdasarkan temuan lapangan yang dianalisis melalui NVivo 12 Pro, permasalahan utama bukan pada tidak adanya program, melainkan pada ketidaksesuaian desain strategi dengan karakteristik perilaku masyarakat. Strategi yang ada lebih bersifat supply-driven, sementara kondisi riil menuntut pendekatan demand-driven. Berikut Matriks SWOT yang telah disusun:

Tabel 5.

Matriks Analisis SWOT Aktivasi IKD Kota Jambi

FAKTOR EKSTERNAL / FAKTOR INTERNAL	PELUANG (Opportunities)	ANCAMAN (Threats)
	O1. Dukungan kebijakan nasional IKD yang kuat O2. Integrasi IKD dalam program bansos (Kota Percontohan) O3. Potensi kolaborasi dengan perbankan & layanan kesehatan O4. Momentum digitalisasi nasional yang intensif O5. Penetrasi smartphone yang meningkat di masyarakat perkotaan	T1. Perilaku masyarakat yang pasif dan reaktif T2. Keterbatasan perangkat & spesifikasi minimum HP T3. Krisis kepercayaan pasca penipuan LATIN T4.…Ketimpangan literasi digital antarkelompok T5. Tidak ada regulasi sanksi untuk wajib aktivasi IKD
KEKUATAN (Strengths) S1. 17inovasi pelayanan aktif S2. SDM inovatif & kompeten S3. Infrastruktur TIK memadai S4. Gerai layanan di 11 kecamatan & MPP S5. Regulasi yang kuat secara normatif	**STRATEGI SO — Behavioral-Ecosystem Strategy:** • Integrasikan IKD sebagai prasyarat layanan publik esensial (bansos, BPJS, pendidikan) • Bangun ekosistem demand-driven berbasis kebutuhan nyata masyarakat • Kolaborasi dengan perbankan & instansi untuk memperluas penggunaan IKD • Manfaatkan momentum program pemerintah pusat untuk mendorong aktivasi masif	**STRATEGI ST — Adaptive-Trust Strategy:** • Penguatan kepercayaan melalui pelibatan RT/RW & tokoh masyarakat lokal • Strategi komunikasi pemulihan kepercayaan pasca kasus LATIN • Sesuaikan kecepatan digitalisasi dengan kesiapan nyata masyarakat • Regulasi soft coercion berbasis kebutuhan layanan, bukan pemaksaan
KELEMAHAN (Weaknesses) W1.Tidak ada anggaran khusus IKD W2. Formulasi reaktif, tanpa analisis perilaku W3. Evaluasi hanya berbasis output angka W4. Sistem 1 device 1 akun membatasi akses keluarga W5. Koordinasi lintas sektor masih simbolik	**STRATEGI WO — Policy-Behavioral Reform:** • Kebijakan soft coercion bertahap berbasis kebutuhan layanan riil masyarakat • Reformasi sistem menjadi multi-akun dalam satu perangkat • Desain kebijakan berbasis perilaku & kebutuhan nyata (behavioural policy design) • Alokasikan anggaran khusus percepatan aktivasi IKD dalam APBD	**STRATEGI WT — Inclusive Digital Strategy:** • Sistem hybrid offline-online untuk masyarakat tidak melek digital •..Penyediaan layanan berbasis perangkat pemerintah (kios IKD di kelurahan) • Implementasi bertahap (gradual enforcement) berdasarkan segmentasi wilayah • Pelibatan aktif RT/RW sebagai agen digital di tingkat akar rumput

Sumber: Diolah peneliti menggunakan NVivo 12 Pro, 2026

3.2.2. Uji Lakmus (Litmus Test) Strategi Optimalisasi

Uji Lakmus (Litmus Test) digunakan untuk menilai tingkat kestrategisan dari empat alternatif strategi yang diidentifikasi melalui analisis SWOT. Mengacu pada kerangka Bryson (2007 dalam Yuliana, 2010), setiap strategi diuji berdasarkan 9 (sembilan) kriteria dengan rentang skor 1 (operasional/rendah) hingga 3 (sangat strategis/tinggi). Total skor menentukan tingkat prioritas: skor 13–21 = Kurang Strategis; skor 22–30 = Cukup Strategis; skor 31–39 = Sangat Strategis.

Tabel 6.

Litmus Test (Rekapitulasi Semua Alternatif Strategi)

Kriteria Litmus Test	S1 (Multi Akun)	S2 (Soft Coercion)	S3 (Kolaborasi)	S4 (Trans. Digital)	Maks.	Keterangan
1. Kapan isu harus dihadapi?	1	1	1	1	3	1=Sekarang; 3=≥2 tahun
2. Seberapa luas pengaruh isu?	2	3	2	2	3	1=1 unit; 3=Seluruh dinas
3. Seberapa besar risiko finansial?	2	3	2	3	3	1=<10%; 3=>25% anggaran
4a. Perlu pengembangan tujuan baru?	3	3	3	3	3	1=Tidak; 3=Ya
4b. Perlu perubahan sumber pembiayaan?	1	3	3	3	3	1=Tidak; 3=Ya
4c. Perlu perubahan regulasi?	1	3	3	3	3	1=Tidak; 3=Ya
4d. Perlu modifikasi fasilitas utama?	3	3	1	3	3	1=Tidak; 3=Ya
4e. Perlu penambahan staf signifikan?	3	3	1	3	3	1=Tidak; 3=Ya
5. Pendekatan pemecahan terbaik?	2	3	3	2	3	1=Siap; 3=Terbuka luas
6. Tingkat manajerial yang memutuskan?	3	3	2	2	3	1=Staf; 3=Kepala Dinas
7. Konsekuensi jika tidak ditangani?	1	3	1	3	3	1=Inefisiensi; 3=Kekacauan jangka panjang
8. Berapa instansi lain terlibat?	2	3	3	1	3	1=Tidak ada; 3=≥4 instansi
9. Sensitivitas sosial-budaya?	2	3	1	2	3	1=Lunak; 3=Keras/sensitif

TOTAL SKOR	**28**	**37**	**26**	**31**	**39**	**Maks. 39**
KATEGORI	**Cukup Strategis**	**SANGAT STRATEGIS**	**Cukup Strategis**	**SANGAT STRATEGIS**		*31–39=Sangat Strategis; 22–30=Cukup Strategis; 13–21=Kurang Strategis*

Sumber: Hasil Uji Lakmus (Bryson, 2007 dalam Yuliana, 2010), diolah Penulis (2026)

Keterangan: S1=Sistem Multi Akun; S2=Soft Coercion; S3=Kolaborasi Lintas Sektor; S4=Transformasi Digital Bertahap

Selain rekapitulasi di atas, berikut disajikan detail uji lakmus untuk masing-masing alternatif strategi secara individual:

Tabel 7.

Litmus Test 1. Sistem Multi Akun dalam Satu Device

No	Pertanyaan Kunci	Skor (1-3)	Alasan / Justifikasi
1	Kapan isu harus dihadapi?	**1**	Perlu segera ditangani karena membatasi akses saat ini
2	Luas pengaruh isu?	**2**	Mempengaruhi Bidang PIAK dan Layanan, tidak seluruh dinas
3	Risiko finansial?	**2**	Memerlukan anggaran advokasi ke Kemendagri, bukan APBD besar
4a	Butuh tujuan baru?	**3**	Ya — mengubah paradigma sistem 1 akun menjadi multi-akun
4b	Butuh perubahan pembiayaan?	**1**	Tidak perlu anggaran baru, hanya advokasi ke pusat
4c	Butuh perubahan regulasi?	**1**	Perubahan regulasi nasional di level Kemendagri/Keminfo
4d	Butuh modifikasi fasilitas?	**3**	Ya — memerlukan pengembangan sistem aplikasi IKD secara teknis
4e	Butuh penambahan staf?	**3**	Ya — tim teknis TIK yang mengawal proses advokasi dan uji coba
5	Pendekatan pemecahan terbaik?	**2**	Beberapa opsi: advokasi, pilot project, atau kemitraan dengan Kemendagri
6	Tingkat manajerial?	**3**	Harus diputuskan oleh Kepala Dinas untuk didorong ke tingkat pusat
7	Konsekuensi jika tidak ditangani?	**1**	Akses IKD terbatas untuk keluarga yang berbagi perangkat
8	Instansi terlibat?	**2**	Kemendagri, Keminfo — 2 instansi pusat
9	Sensitivitas sosial-budaya?	**2**	Sedang — menyentuh pola kepemilikan perangkat dalam keluarga
	TOTAL SKOR	**28**	**Cukup Strategis**

Sumber: Hasil Uji Lakmus (Bryson, 2007 dalam Yuliana, 2010), diolah Penulis (2026)

Tabel 8.
Litmus Test 2. Integrasi IKD sebagai Syarat Layanan Publik Bertahap (Soft Coercion)

No	Pertanyaan Kunci	Skor (1-3)	Alasan / Justifikasi
1	Kapan isu harus dihadapi?	**1**	Mendesak untuk segera diimplementasikan
2	Luas pengaruh isu?	**3**	Berpengaruh pada seluruh OPD dan layanan publik di Kota Jambi
3	Risiko finansial?	**3**	Berdampak signifikan pada anggaran koordinasi lintas dinas (>25%)
4a	Butuh tujuan baru?	**3**	Ya — memerlukan perubahan paradigma layanan publik berbasis digital
4b	Butuh perubahan pembiayaan?	**3**	Ya — perlu realokasi anggaran dan MOU dengan dinas lain
4c	Butuh perubahan regulasi?	**3**	Ya — Perwali atau Perda tentang kewajiban IKD dalam layanan publik
4d	Butuh modifikasi fasilitas?	**3**	Ya — sistem verifikasi IKD di setiap titik layanan OPD
4e	Butuh penambahan staf?	**3**	Ya — koordinator di setiap OPD mitra yang memahami IKD
5	Pendekatan pemecahan terbaik?	**3**	Strategi bertahap: mulai dari layanan administratif, lalu bansos, lalu BPJS
6	Tingkat manajerial?	**3**	Wali Kota / Sekda yang mengkoordinasikan seluruh OPD
7	Konsekuensi jika tidak ditangani?	**3**	Target nasional tidak akan pernah tercapai — kegagalan transformasi digital
8	Instansi terlibat?	**3**	Disdukcapil, Dinsos, DPMPTSP, BPJS, Perbankan — ≥4 instansi
9	Sensitivitas sosial-budaya?	**3**	Tinggi — berkaitan dengan kewajiban masyarakat yang sensitif bila dipaksa
	TOTAL SKOR	**37**	**SANGAT STRATEGIS**

Sumber: Hasil Uji Lakmus (Bryson, 2007 dalam Yuliana, 2010), diolah Penulis (2026)

Tabel 9.
Litmus Test 3. Kolaborasi Lintas Sektor

No	Pertanyaan Kunci	Skor (1-3)	Alasan / Justifikasi
1	Kapan isu harus dihadapi?	**1**	Perlu segera dirintis kerja sama yang terformalisasi

2	Luas pengaruh isu?	**2**	Berpengaruh pada beberapa bidang dan instansi mitra
3	Risiko finansial?	**2**	MOU dan biaya koordinasi tidak terlalu besar
4a	Butuh tujuan baru?	**3**	Ya — membangun ekosistem kolaborasi yang belum ada sebelumnya
4b	Butuh perubahan pembiayaan?	**3**	Ya — alokasi bersama atau co-funding dengan mitra
4c	Butuh perubahan regulasi?	**3**	Ya — MOU atau Perjanjian Kerja Sama formal lintas instansi
4d	Butuh modifikasi fasilitas?	**1**	Tidak perlu fasilitas baru, memanfaatkan titik layanan mitra
4e	Butuh penambahan staf?	**1**	Tidak perlu staf baru, cukup koordinasi dengan staf mitra
5	Pendekatan pemecahan terbaik?	**3**	Banyak pola kolaborasi yang bisa dijajaki sesuai mitra
6	Tingkat manajerial?	**2**	Kepala Bidang bisa mengkoordinasikan, namun perlu legitimasi Kepala Dinas
7	Konsekuensi jika tidak ditangani?	**1**	Strategi tetap berjalan, hanya kurang optimal jangkauan dan dampaknya
8	Instansi terlibat?	**3**	Dinsos, Disdik, BPJS, Perbankan, OJK — ≥4 instansi
9	Sensitivitas sosial-budaya?	**1**	Rendah — kolaborasi umumnya diterima positif masyarakat
	TOTAL SKOR	**26**	**Cukup Strategis**

Sumber: Hasil Uji Lakmus (Bryson, 2007 dalam Yuliana, 2010), diolah Penulis (2026)

Tabel 10.
Litmus Test 4. Transformasi Digital Bertahap

No	Pertanyaan Kunci	Skor (1-3)	Alasan / Justifikasi
1	Kapan isu harus dihadapi?	**1**	Perlu segera dimulai proses transformasi bertahap
2	Luas pengaruh isu?	**2**	Berpengaruh pada seluruh sistem layanan Disdukcapil
3	Risiko finansial?	**3**	Memerlukan investasi teknologi dan pengembangan SDM yang besar
4a	Butuh tujuan baru?	**3**	Ya — visi digitalisasi penuh layanan adminduk
4b	Butuh perubahan pembiayaan?	**3**	Ya — APBD perlu menyediakan anggaran inovasi digital

4c	Butuh perubahan regulasi?	**3**	Ya — kebijakan standar layanan digital adminduk daerah
4d	Butuh modifikasi fasilitas?	**3**	Ya — infrastruktur TIK, kios digital, server, integrasi sistem
4e	Butuh penambahan staf?	**3**	Ya — programmer, analis data, administrator sistem
5	Pendekatan pemecahan terbaik?	**2**	Roadmap tahap per tahap: infrastruktur → SDM → integrasi → evaluasi
6	Tingkat manajerial?	**2**	Kepala Bidang PIAK dan Sekretaris Dinas mengkoordinasikan
7	Konsekuensi jika tidak ditangani?	**3**	Kesenjangan layanan digital semakin melebar dari standar nasional
8	Instansi terlibat?	**1**	Terutama internal Disdukcapil, mungkin melibatkan Diskominfo
9	Sensitivitas sosial-budaya?	**2**	Sedang — perubahan cara kerja berpotensi resistensi staf internal
	TOTAL SKOR	**31**	**SANGAT STRATEGIS**

Sumber: Hasil Uji Lakmus (Bryson, 2007 dalam Yuliana, 2010), diolah Penulis (2026)

Tabel 11.
Langkah Strategis Berdasarkan Kategori Kestrategisannya

Prior.	Skor	Strategi	Kategori	Kewenangan Pelaksana
1	**37**	**Integrasi IKD sebagai Syarat Layanan Publik Bertahap (Soft Coercion)**	**Sangat Strategis**	Disdukcapil + Pemda + Koordinasi Lintas OPD
2	**31**	**Transformasi Digital Bertahap**	**Sangat Strategis**	Disdukcapil Kota Jambi (Mandiri Operasional)
3	28	Sistem Multi Akun dalam Satu Device	Cukup Strategis	Advokasi ke Kemendagri
4	26	Kolaborasi Lintas Sektor	Cukup Strategis	Disdukcapil + Dinsos + Perbankan + Disdik

Sumber: Diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil uji lakmus, Strategi Soft Coercion menjadi prioritas tertinggi (skor 37) karena menyentuh seluruh lapisan organisasi dan membutuhkan koordinasi antar instansi yang luas, sehingga memenuhi hampir seluruh indikator kestrategisan Bryson. Strategi Transformasi Digital Bertahap (skor 31) menempati prioritas kedua karena sepenuhnya berada dalam kendali operasional Disdukcapil. Strategi Multi Akun (skor 28) dan Kolaborasi Lintas Sektor (skor 26) dikategorikan "Cukup Strategis" namun tetap penting sebagai strategi pendukung. Keempat strategi bersifat saling melengkapi.

3.3. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan utama penelitian ini adalah bahwa hambatan terbesar aktivasi IKD di Kota Jambi bersifat demand-side, yaitu perilaku masyarakat yang pasif dan rendahnya literasi digital. Berbeda dengan temuan penelitian Sintha dan Grestyana (2024) di Palangka Raya yang menekankan kendala supply-side berupa keterbatasan infrastruktur dan kapasitas birokrasi, penelitian ini menemukan bahwa Disdukcapil Kota Jambi justru memiliki kapasitas inovasi yang baik (17 inovasi aktif) namun gagal mendorong perubahan perilaku masyarakat. Perbedaan ini mencerminkan karakteristik objek penelitian yang berbeda: Palangka Raya menghadapi keterbatasan kapasitas organisasi, sementara Kota Jambi menghadapi kesenjangan antara kapasitas organisasi dan responsivitas masyarakat. Sama halnya dengan temuan penelitian Mergel dkk. (2019) bahwa absennya orientasi perubahan budaya dalam transformasi digital menyebabkan capaian stagnan, penelitian ini menemukan bahwa strategi Disdukcapil yang bersifat supply-driven tanpa mempertimbangkan aspek perubahan perilaku masyarakat menghasilkan output yang inkremental dan tidak mencapai target.

Temuan ini memperkuat penelitian Addo dan Senyo (2021) yang menyatakan bahwa kepercayaan dan literasi digital adalah prasyarat keberhasilan identitas digital; kasus penipuan LATIN di Kota Jambi membuktikan bahwa inovasi digital sekalipun rentan gagal apabila tidak disertai strategi pemulihan kepercayaan yang terencana. Temuan ini juga mengkonfirmasi Wilson dan Mergel (2022) bahwa koordinasi reaktif tanpa feedback loop strategis menghasilkan siklus masalah berulang, sebagaimana tercermin dari evaluasi Disdukcapil yang hanya berbasis output angka tanpa analisis kausal. Berbeda dengan temuan penelitian Nurrahman dkk. (2025) di Kabupaten Ciamis yang menemukan bahwa sosialisasi yang tepat sasaran merupakan faktor penentu efektivitas, penelitian ini menunjukkan bahwa di Kota Jambi sosialisasi saja tidak cukup karena akar masalahnya terletak pada ketiadaan insentif konkret bagi masyarakat untuk mengaktifkan IKD secara sukarela, sehingga diperlukan pendekatan soft coercion yang mengintegrasikan IKD sebagai syarat layanan publik esensial.

3.4. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Program LATIN berhasil meningkatkan capaian ~5% dalam satu semester, namun harus dihentikan akibat penipuan bermodus operator palsu. Temuan ini membuktikan bahwa inovasi digital sekalipun dapat gagal apabila tidak disertai mitigasi risiko dan

strategi pemulihan kepercayaan yang terencana. Di sisi lain, integrasi IKD dengan penyaluran bantuan sosial terbukti efektif menggerakkan partisipasi masyarakat — mengkonfirmasi bahwa soft coercion berbasis kebutuhan nyata adalah strategi paling realistis dalam mendorong percepatan aktivasi IKD secara masif dan berkelanjutan.

IV. KESIMPULAN

Disdukcapil Kota Jambi telah menjalankan strategi peningkatan aktivasi IKD yang mencakup ketiga tahapan manajemen strategik Fred R. David (formulasi, implementasi, evaluasi), namun strategi tersebut belum efektif karena bersifat supply-driven dan reaktif, gagal menyasar akar permasalahan berupa rendahnya literasi digital dan perilaku pasif masyarakat. Berdasarkan analisis SWOT dan uji lakmus Bryson, strategi prioritas yang direkomendasikan adalah integrasi IKD sebagai syarat layanan publik esensial (soft coercion) dengan skor tertinggi (37/39), didukung oleh transformasi digital bertahap, sistem multi-akun dalam satu perangkat, dan penguatan kolaborasi lintas sektor.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian terbatas pada satu instansi pemerintah daerah sehingga temuan tidak dapat digeneralisasi langsung ke seluruh kabupaten/kota di Indonesia.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penelitian lanjutan disarankan untuk menguji efektivitas pendekatan soft coercion secara komparatif di beberapa daerah, serta mengkaji dampak integrasi lintas sektor terhadap peningkatan aktivasi IKD secara kuantitatif.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Dr. Imelda Hutasoit, M.Kes., M.A 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 16 informan yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini.

VI. 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). 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 https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/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 https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/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 https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/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 https://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie/article/view/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