STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM MENINGKATKAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KOTA MATARAM PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Ni Putu Vanya Visvanitra
NPP. 33.0654
Program studi studi kependudukan dan pencatatan sipil
Email: vanya.visvanitra27@gmail.com

Pembingbing skripsi : Dr. Drs. Arnold Poli, SH,M.AP
Email : arnoldpoli1963@gmail.com

ABSTRACT

Problem Statement/Background (Gap): *The activation rate of Digital Population Identity (Identitas Kependudukan Digital/IKD) in Mataram City reached only 6.08%, which remains far below the government's target of 30%.* ***Purpose:*** *This study aims to identify the strategies implemented by the Department of Population and Civil Registration in improving the activation rate of Digital Population Identity in Mataram City.* ***Methods:*** *This research is based on the Strategic Management Theory proposed by Hunger and Wheelen (2003), which consists of environmental scanning, strategy formulation, strategy implementation, evaluation, and control. A SWOT analysis was also employed. This study uses a qualitative descriptive approach, with data collected through interviews, observations, documentation, and questionnaires (Google Forms). Data were analyzed using Atlas.ti software.* ***Results/Findings:*** *The strategies implemented have not yet achieved the expected results. This condition is influenced by several factors, including limited human resources, inadequate facilities and infrastructure, the absence of a dedicated budget, the lack of local regulations governing IKD, insufficient public outreach, and low levels of public understanding and trust regarding data security. The efforts undertaken have not significantly increased the IKD activation rate.* ***Conclusion****: The strategies implemented by the Department of Population and Civil Registration of Mataram City have not been optimal. Efforts carried out include direct and social media-based outreach, mobile service programs, the Politeknik innovation program, activation through the Discord application, and the mandatory activation of IKD for citizens accessing population administration services.*

Keywords*: Digital Population Identity; Population Administration; Public Services; Strategy*

Abstrak

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Jumlah aktivasi IKD di Kota Mataram sebesar 6,08% dan masih jauh dari harapan pemerintah yaitu 30%. **Tujuan:** Penelitian ini

bertujuan untuk mengidentifikasi strategi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Mataram. **Metode:** Berlandaskan Teori Manajemen Strategi dalam Hunger & Wheelen (2003) yang terdiri atas dimensi pengamatan, formulasi strategi, implementasi strategi, evaluasi dan kontrol serta menggunakan analisis SWOT . Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif dan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan kuisioner (google form). Teknik analisis data dilakukan dengan aplikasi pengolah data Atlas.Ti. **Hasil Temuan:** Strategi yang dijalankan belum mencapai hasil yang diharapkan. Hal tersebut dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah SDM, kualitas sarana dan prasarana, tidak adanya anggaran khusus, belum adanya regulasi mengenai IKD di Tingkat daerah, kurangnya sosialisasi, rendahnya pemahaman serta kepercayaan masyarakat terkait keamanan data. Upaya yang telah dilakukan belum mampu meningkatkan capaian aktivasi secara signifikan. **Kesimpulan:** Strategi yang diterapkan belum maksimal. Upaya yang dilakukan yaitu melalui sosialisasi langsung ataupun melalui media sosia, pelayanan jemput bola dan inovasi Politeknik, aktivasi melalui aplikasi Discord, serta dengan mewajibkan aktivasi IKD kepada masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan.
Kata kunci: Administrasi Kependudukan; Identitas Kependudukan Digital; Pelayanan Publik; Strategi

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Digitalisasi mampu memberikan kemudahan dalam pengelolaan data ataupun informasi tentang kependudukan karena adanya teknologi informasi dan komunikasi mendukung serta membuat akses menjadi lebih mudah. Proses digitalisasi berfokus pada sistem operasional yang otomatis dan menggunakan format yang dapat dipahami oleh komputer. Digitalisasi pemerintahan dapat memberikan arah yang posistif bagi kualitas pelayanan publik, seperti bidang administrasi kependudukan.(Gatiningsih et al., 2022). Kemajuan teknologi dianggap sebagai wujud dari penerapan smart governance, yaitu penggunaan teknologi untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat secara cepat dan responsif (Tahir et al., 2025).

Istilah e-government mengacu pada pengembangan, adopsi, dan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan penyelenggaraan layanan dan aktivitas sektor publik (Glybovets et al., 2017). Untuk menghadapi berbagai tantangan dan mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, pemerintah harus berupaya secara berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan yang diberikan. kualitas layanan dan kepercayaan kepada pemerintah merupakan determinan utama dalam mendorong masyarakat untuk menggunakan serta merekomendasikan layanan e-government (Mensah et al.,2020) Selain itu, penting bagi pemerintah untuk memperkuat partisipasi aktif masyarakat serta membangun kepercayaan yang lebih kuat, sehingga

tercipta hubungan yang harmonis antara pemerintah dan warga dalam proses pemerintahan serta penyelenggaraan layanan publik (Daraba et al., 2023). Keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh tersedianya teknologi digital, tetapi juga oleh persepsi masyarakat terhadap keadilan pelayanan, legitimasi penyelenggara layanan, dan pengakuan identitas masyarakat (Liu et al .,2025).

Salah satu solusi pemerintah dalam menghadapi revolusi digital dalam pelayanan publik khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan yaitu Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yang memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, kemudahan akses, keamanan data, dan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Implementasi IKD diharapkan mampu mendukung transformasi digital pemerintahan dan mewujudkan pelayanan yang lebih efektif serta terintegrasi (Gatiningsih et al., 2025). IKD merupakan informasi elektronik yang berfungsi untuk merepresentasikan Dokumen Kependudukan serta data balikan dalam aplikasi digital melalui perangkat elektronik, yang menampilkan Data Pribadi sebagai identitas pemiliknya yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan akses layanan publik bagi masyarakat pada era digitalisasi saat ini. Identitas Kependudukan Digital (IKD) sejalan dengan pandangan Mills et al. (2019) yang menekankan pentingnya keterhubungan antara sistem registrasi sipil dan sistem identitas nasional guna menciptakan layanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berbasis data kependudukan yang akurat.

Menurut Saputra dan Risnawati (2022), pelayanan administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan pelayanan publik yang bertujuan memberikan kepastian hukum atas identitas penduduk melalui penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan peristiwa penting penduduk. sistem informasi manajemen pemerintahan merupakan sistem yang mendukung pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, dan penyajian informasi guna membantu proses pengambilan keputusan dalam organisasi pemerintahan (Indrayani et al.,2013)

Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri menetapkan target penerbitan IKD sebesar 30%. Namun, implementasi di tingkat nasional, provinsi, dan daerah belum mencapai angka tersebut. Salah satu daerah yang menerapkan aktivasi IKD adalah Kota Mataram, Provinsi Nusa Tenggara Barat. Meski demikian, berbagai kendala menghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram dalam memenuhi target nasional 30% bagi wajib KTP. Rendahnya capaian aktivasi IKD menunjukkan bahwa implementasi di daerah masih terbatas dan belum berjalan optimal. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi strategi Disdukcapil dalam meningkatkan aktivasi IKD di Kota Mataram. Oyetunji et al. (2026) menjelaskan bahwa keberhasilan suatu program tidak hanya ditentukan oleh desain program itu sendiri, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor sosial, budaya, lingkungan, dan karakteristik individu

peserta. Oleh karena itu, strategi peningkatan aktivasi IKD perlu mempertimbangkan kondisi dan kebutuhan masyarakat yang beragam agar dapat meningkatkan partisipasi masyarakat secara optimal. Koteen (1991) menjelaskan bahwa manajemen strategis merupakan proses yang membantu organisasi publik dan nonprofit dalam mengidentifikasi tujuan jangka panjang serta mengalokasikan sumber daya untuk mencapainya. Sehingga penelitian ini mengkaji strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan aktivasi IKD di Kota Mataram.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pemerintah melalui direktorat jendral kependudukan dan pencatatan sipil kementerian dalam negeri menetapkan target aktivasi ikd perkabupaten/kota adalah 30% dari jumlah penduduk yang melakukan perekaman KTP-el. tingkat kepemilikan KTP-el masyarakat Kota Mataram sudah tergolong tinggi yaitu 331.137. Kepemilikan KTP-el sudah tergolong tinggi, namun hal ini tidak sejalan dengan pencapaian IKD. Jika dilihat dari jumlah penduduk yang sudah melakukan perekaman KTP-el, seharusnya jumlah aktivasi IKD berada diangka 82.784 jiwa untuk mencapai target tersebut. Namun, nyatanya angka aktivasi IKD Di kota mataram sebanyak 6,08%.

1.3 Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting dilakukan mengingat Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang mendukung transformasi digital pemerintahan, namun tingkat aktivasi IKD di Kota Mataram masih belum mencapai target nasional sebesar 30% sehingga menunjukkan masih adanya berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Penelitian ini penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai strategi dalam meningkatkan aktivasi IKD. Apabila penelitian ini tidak dilaksanakan, maka pemerintah dan pemangku kebijakan akan mengalami keterbatasan data empiris mengenai kondisi pelaksanaan program secara faktual sehingga kebijakan yang dirumuskan berisiko kurang tepat sasaran, kurang efektif, dan tidak sesuai dengan kebutuhan di lapangan. Akibatnya, upaya peningkatan aktivasi IKD berpotensi berjalan kurang optimal dan target transformasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital sulit tercapai. Menurut Mir et al. (2020), pembangunan identitas digital membutuhkan perencanaan yang matang, dukungan sumber daya yang memadai, serta komitmen pemerintah dalam menjaga keamanan dan privasi data masyarakat. Temuan ini relevan dengan implementasi IKD di Indonesia yang bertujuan mewujudkan layanan administrasi kependudukan yang terintegrasi dan berbasis digital.

1.4 Penelitian terdahulu

Terdapat 5 penelitian sebelumnya yang menjadi acuan dan inspirasi. Penelitian dilakukan oleh Ebertha & Tukiman (2025) yang berjudul Implementasi *Kebijakan Identitas Kependudukan Digital Sebagai Pengganti KTP-el di Kelurahan Bringin Kota Surabaya* merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi menunjukkan bahwa implementasi IKD telah berjalan cukup baik, namun belum optimal karena masih terdapat kendala berupa keterbatasan sarana komputer, rendahnya kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan smartphone, serta belum seluruh instansi menerima IKD sebagai dokumen identitas yang sah. Penelitian ini memberikan gambaran mengenai hambatan implementasi IKD dari perspektif kebijakan, sedangkan penelitian yang dilakukan penulis berfokus pada strategi organisasi dalam meningkatkan jumlah aktivasi IKD. Penelitian dilakukan oleh Azka Kharisma Putri, dkk (2025) *yaitu Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Percepatan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Surabaya.* Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teori manajemen strategi David dan David yang meliputi perumusan strategi, implementasi strategi, dan evaluasi strategi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa percepatan aktivasi IKD dilakukan melalui kegiatan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat dan pelayanan aktivasi di tingkat kelurahan bahwa penelitian tersebut menemukan bahwa keberhasilan aktivasi sangat dipengaruhi oleh komunikasi organisasi dan keterlibatan masyarakat. Meskipun memiliki fokus yang sama pada strategi aktivasi IKD, penelitian ini berbeda karena menggunakan teori manajemen strategi Wheelen dan Hunger serta dilakukan pada lokus yang berbeda, yaitu Kota Mataram yang memiliki karakteristik dan capaian aktivasi yang berbeda dari Kota Surabaya. Penelitian dilakukan oleh Fatima & Wibawani (2024) *Strategi Pencapaian Target Aktivasi Identitas Kependudukan Digital.* Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan pencapaian target dipengaruhi oleh profesionalisme pegawai, dukungan anggaran, keamanan data, serta kerja sama dengan berbagai pihak. Adapun hambatan utama yang ditemukan adalah rendahnya literasi digital masyarakat dan gangguan jaringan internet. Penelitian ini relevan dengan penelitian yang dilakukan penulis karena sama-sama menggunakan analisis SWOT untuk mengidentifikasi lingkungan internal dan eksternal organisasi, namun penelitian penulis mengintegrasikan analisis SWOT dengan teori manajemen strategi Wheelen dan Hunger sehingga memberikan perspektif yang lebih komprehensif. Penelitian oleh Welan, dkk (2024) yang berjudul *Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Tengah dalam Sosialisasi Pemanfaatan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital* yang menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teori komunikasi interpersonal Joseph DeVito yang meliputi keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi sosialisasi yang dilakukan Disdukcapil Kabupaten Bengkulu Tengah telah berjalan efektif karena petugas mampu membangun komunikasi yang baik dengan masyarakat sehingga meningkatkan kepercayaan dan pemahaman masyarakat terhadap IKD. Penelitian oleh Iskandar, dkk (2024) *Strategi Pemerintah*

Daerah dalam Menertibkan Administrasi Penduduk Pindah Datang di Kabupaten Sumbawa. Penelitian ini menggunakan teori manajemen strategi Wheelen dan Hunger yang meliputi pengamatan lingkungan, formulasi strategi, implementasi strategi, serta evaluasi dan kontrol. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemerintah daerah dilakukan melalui sosialisasi, pelayanan berbasis digital, dan pelayanan jemput bola untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan. Penelitian Iskandar berfokus pada penertiban administrasi penduduk pindah datang, sedangkan penelitian ini berfokus pada strategi peningkatan aktivasi IKD. Hasil penelitian Hutasoit, dkk (2023) menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aplikasi atau sistem digital, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana, serta efektivitas komunikasi dengan masyarakat. Penelitian tersebut menemukan bahwa program SEDUDO masih menghadapi berbagai kendala sehingga target kepemilikan dokumen kependudukan belum tercapai secara optimal. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan digital perlu diimbangi dengan penguatan kapasitas organisasi dan strategi sosialisasi yang efektif kepada masyarakat.

1.5 Pernyataan kebaruan ilmiah

Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya dalam hal fokus, tujuan, dan pendekatan analisis serta umumnya membahas kendala teknis, kompleksitas penerapan, atau implementasi IKD secara umum. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang lainnya terletak pada fokus penelitian yang membahas strategi peningkatan aktivasi IKD menggunakan teori manajemen strategi Wheelen dan Hunger yang meliputi pengamatan lingkungan, formulasi strategi, implementasi strategi, serta evaluasi dan kontrol. Penelitian ini juga mengombinasikan analisis SWOT untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal organisasi.

1.6 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Mataram

II. METODE

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data yang diperoleh diproses dan disajikan dalam bentuk tabel, gambar, dan narasi untuk menjelaskan makna dan arti dari keadaan yang sedang diteliti sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif (Sugiyono, 2023). Sugiyono (2020) menyatakan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis

data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi. Pendekatan kualitatif dipilih dalam penelitian ini untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai strategi peningkatan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram.Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis hasil penelitian pada Disdukcapil dengan metode yang sistematis agar memperoleh data yang faktual sesuai kondisi yang sebenarnya.

Penulis mengumpulkan data primer melaui wawancara, observasi dan dokumentasi serta penyebaran kuesioner dalam bentuk google form untuk memudahkan peneliti dalam proses penyebaran, pengumpulan, dan pengolahan informasi dari masyarakat agar mengetahui sejauh mana masyarakat memahami IKD. Informan dalam penelitian ini terdari dari 25 orang yang meliputi kepala disdukcapil kota mataram, kepala bidang administrasi kependudukan, penelaah kebijakan, administrator database kependudukan, operator siak serta masyarakat yang telah dan belum melakukan aktivasi IKD. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan aplikasi atlas.ti yang dirancang untuk membantu peneliti menganalisis data kualitatif yang berasal dari berbagai sumber seperti teks, gambar, audio, maupun video. Data yang telah diolah melalui aplikasi ini akan dipadukan dengan analisis SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam strategi peningkatan aktivasi IKD dan menjadi pegangan oleh Peneliti dalam merumuskan strategi dapat ditentukan melalui kombinasi faktor internal maupun eksternal yang dipertimbangkan dalam analisis SWOT.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Strategi dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam meningkatkan aktivasi IKD di Kota Mataram

Jumlah penduduk yang telah melakukan perekaman KTP-el di Kota Mataram. Hal ini tentu menjadi sebuah tantangan dan masalah bagi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mataram karena masih jauh dari target yang telah direncanakan oleh pemerintah. Aktivasi IKD hanya dapat dilakukan oleh penduduk yang telah memiliki data KTP-el sehingga data perekaman KTP-el menjadi dasar penting untuk menghitung capaian IKD. Tabel dibawah ini disajikan untuk melihat jumlah penduduk yang telah melakukan perekaman KTP-el di Kota Mataram pada tahun 2023 hingga tahun 2025.

Tabel 1. Jumlah Perekaman KTP-el Di Kota Mataram

No	Kecamatan	2023	2024	2025
1	Ampenan	65.384	66.320	66.972
2	Mataram	58.574	59.172	59.791
3	Cakranegara	51.946	52.482	52.777
4	Sekarbela	42.510	43.542	44.475

5	Selaparang	53.265	54.497	55.708
6	Sandubaya	49.833	50.740	51.414
	Total	321.512	326.753	331.137

Tabel 1. menunjukan data penduduk yang telah melakukan perekaman KTP-el di Kota Mataram pada tahun 2023 hingga akhir tahun 2025. Dari jumlah total penduduk keseluruhan, terdapat 331.137 jiwa telah melakukan perekaman KTP elektronik. Kepemilikan KTP-el sudah tergolong tinggi, namun hal ini tidak sejalan dengan pencapaian IKD. Jika dilihat dari jumlah penduduk yang sudah melakukan perekaman KTP-el, seharusnya jumlah aktivasi IKD berada diangka 82.784 jiwa untuk mencapai target tersebut.

Jumlah penduduk yang telah aktivasi IKD sejumlah atau 6,08% yang diperoleh dari perbandingan antara jumlah aktivasi dengan total penduduk yang menjadi target aktivasi IKD. Jika dihitung secara matematis, persentase tersebut muncul karena 5.037 orang yang sudah aktivasi hanya mewakili sebagian kecil dari total penduduk wajib IKD yang jumlahnya 82.784 orang. Jumlah aktivasi IKD di Kota Mataram meningkat sebesar 2% atau 1.853 orang yang terhitung dari tahun 2023. Persentase aktivasi IKD sebagai berikut:

Tabel 2.
Persentase aktivasi IKD Per Kecamatan Di Kota Mataram

NO	KECAMATAN	PERSENTASE AKTIVASI		
1.	Ampenan	3,58%	4,49%	**5,34%**
2.	Mataram	4,87%	6,11%	**7,12%**
3.	Cakranegara	2,66%	3,44%	**4,03%**
4.	Sekarbela	4,60%	5,93%	**6,92%**
5.	Selaparang	6,26%	7,56%	**9,10%**
6.	Sandubaya	2,49%	3,22%	**3,98%**

Sumber: *Disdukcapil Kota Mataram, 2026*

Tabel 2. menunjukkan pencapaian aktivasi IKD di Kota Mataram pada tahun 2025. Jumlah penduduk yang telah aktivasi IKD sejumlah atau 6,08% yang diperoleh dari perbandingan antara jumlah aktivasi dengan total penduduk yang menjadi target aktivasi IKD. Jika dihitung secara matematis, persentase tersebut muncul karena 5.037 orang yang sudah aktivasi hanya mewakili sebagian kecil dari total penduduk wajib IKD yang jumlahnya 82.784 orang. Persentase aktivasi IKD tertinggi pada tahun 2025 berada di kecamatan Selaparang sebanyak 9,10% dan yang terendah pada kecamatan Sandubaya sebanyak 3,98%.

3.1.1 Pengamatan lingkungan

Pengamatan lingkungan Pengamatan lingkungan adalah proses memantau, menilai, dan mengumpulkan informasi dari lingkungan internal maupun eksternal suatu

organisasi yang dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam penyusunan strategi. Pengamatan lingkungan terdiri dari faktor internal (Kekuatan dan Kelemahan) dan faktor eksternal (peluang dan ancaman)

a. Faktor internal

   Kekuatan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota mataram terletak pada jumlah sarana dan prasarana yang lengkap. Hal tersebut terlihat dari fasilitas yang disediakan oleh disdukcapil kota mataram telah memenuhi standar operasional perkantoran. Kekuatan lainnya terletak pada pegawai yang berkompeten, berdasarkan survey indeks kepuasan masyaratakat (IKM). Survei tersebut mencakup indikator yang menggambarkan kualitas, efektivitas, efisiensi, dan responsivitas dari Disdukcapil Kota Mataram sebagai objek penilaian Berdasarkan hasil survei tersebut IKM yang diperoleh mencapai 89,78 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berada pada kategori sangat baik. . Data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat secara umum merasa puas terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Mataram. Tingginya nilai IKM ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat dari aspek kecepatan, kemudahan, serta kualitas pelayanan petugas. Kelemahan terletak pada kualitas sarana dan. Pelayanan aktivasi IKD memerlukan dukungan perangkat teknologi informasi yang memadai, seperti komputer, jaringan internet yang stabil, serta perangkat pendukung lainnya. Namun, berdasarkan hasil penelitian, masih ditemukan kendala berupa keterbatasan fasilitas pendukung dan gangguan jaringan internet yang dapat menghambat proses aktivasi IKD. Keterbatasan jumlah pegawai merupakan kelemahan internal yang memengaruhi pelaksanaan strategi peningkatan aktivasi IKD. Selanjutnya keterbatasan jumlah, kondisi ini menyebabkan pelaksanaan sosialisasi, pelayanan jemput bola, serta pendampingan masyarakat dalam proses aktivasi IKD belum dapat dilakukan secara maksimal. Selain itu, tingginya beban kerja pegawai dapat mengurangi efektivitas pelayanan dan memperlambat pencapaian target aktivasi IKD yang telah ditetapkan pemerintah.

b. Faktor eksternal

   Peluang yang dapat dimanfaatkan antara lain adanya kerja sama antar instansi yang memungkinkan perluasan jangkauan sosialisasi dan pelayanan aktivasi IKD kepada masyarakat. Disdukcapil kota mataram telah menjalin kerjasama dengan lembaga-lembaga pendidikan, dinas sosial, dan instansi pemerintah lainnya. Selain itu, perkembangan media sosial memberikan kesempatan bagi Disdukcapil untuk menyebarluaskan informasi melalui instagram, tiktok dan facebook milik dukcapil kota mataram mengenai manfaat, tata cara aktivasi, dan penggunaan IKD secara lebih cepat, luas, dan efisien. Namun demikian, terdapat beberapa ancaman yang dapat menghambat peningkatan aktivasi IKD, yaitu masih rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data pribadi yang tersimpan dalam

sistem digital serta pandangan masyarakat yang menganggap KTP-el fisik masih lebih bermanfaat dibandingkan IKD. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian masyarakat belum memiliki minat untuk melakukan aktivasi IKD sehingga memengaruhi pencapaian target aktivasi yang telah ditetapkan pemerintah.

3.1.2 Formulasi strategi

Visi dan misi Dukcapil telah tercantumkan dengan jelas didalam Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram Tahun 2021-2026. Visi Kota Mataram "Terwujudnya Mataram Yang HARUM " Selaras Dengan Misi Disdukcapil Kota Mataram yang berperan sebagai penyedia kebutuhan data poin ke yaitu "Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Guna Tertib Administrasi Kependudukan". Perumusan strategi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Mataram tentunya mengacu pada visi dan misi daerah yang menekankan pada kualitas pelayanan tata kelola pemerintahan dan partisipasi masyarakat.

Strategi Disdukcapil Kota Mataram dalam meningkatkan cakupan kepemilikan IKD dilakukan melalui program sosialisasi IKD kepada masyarakat dan melakukan koordinasi kepada lembaga pemerintah maupun nonpemerintah untuk menerapkan IKD. Tujuan khusus dari program ini adalah agar masyarakat mengetahui manfaat dan kegunaan IKD sebagai penunjang berbagai layanan **publik.**

3.1.3 Implementasi strategi

Implementasi Strategi ialah suatu proses untuk mewujudkan strategi yang telah di rancang dan disusun sebelumnya untuk mencapai tujuan organisasi. Tujuan dan strategi tersebut kemudian dirancang dalam bentuk program kerja. Implementasi strategi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Mataram berfokus pada aspek pelayanan. Hal tersebut sejalan dengan peran Disdukcapil sebagai instansi yang memberikan layanan administrasi kependudukan secara langsung. Upaya implementasi strategi tersebut diarahkan untuk meningkatkan kemudahan akses layanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Berbagai inovasi dan pendekatan pelayanan diterapkan guna menjawab tantangan mengenai rendahnya tingkat aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

a. Program

   program Disdukcapil Kota Mataram adalah program pendaftaran penduduk yang dimana aktivasi IKD merupakan bagian dari program ini. Disdukcapil Kota Mataram berupaya mewujudkan program tersebut dengan melakukan berbagi kegiatan yang berfokus pada pendaftaran penduduk seperti sosialisasi dan jemput bola. Melalui program tersebut diharapkan mampu meningkatkan partisipasi serta pemahaman dari masyarakat tentang pentingnya administrasi kependudukan, terutama manfaat IKD.

b. Anggaran

Disdukcapil tidak memiliki anggaran khusus yang dialokasikan oleh pemerintah pusat untuk melaksanakan aktivasi IKD. Dikarenakan aktivasi IKD termasuk kedalam tugas pokok dan fungsi dari Disdukcapil itu sendiri.

c. Prosedur

Prosedur yang ditetapkan oleh Disdukcapil Kota Mataram sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh Direktorat Jendral Dukcapil Kementerian Dalam Negeri. . Syarat utama ialah penduduk yang telah memliki KTP-el, memiliki ponsel, nomor telepon, email dan telah mengunduh aplikasi IKD. Proses aktivasi dimulai dari registrasi NIK, email dan nomor HP pada aplikasi IKD yang telah diunduh pada smartphone. Apabila registrasi, berhasil maka kode aktivasi akan dikirim melalui email yang didaftarkan. Kemudian kode aktivasi tersebut digunakan untuk log-in pada aplikasi. Setelah berhasil log in, maka aplikasi akan menampilkan beranda utama. Disdukcapil Kota Mataram juga memiliki SOP aktivasi IKD melalui aplikasi Discord. aktivasi melalui Discord memiliki syarat yang hampir sama dengan aktivasi langsung di kantor Dukcapil. Perbedaannya hanya terletak pada syarat yaitu harus memiliki aplikasi Discord.

3.1.4 Evaluasi dan kontrol

Evaluasi dan kontrol pelaksanaan aktivasi IKD di Kota Mataram akan di analisis lebih lanjut melalui pendekatan SWOT dalam Teori Wheleen Dan Hunger yang dapat dibedakan menjadi *IFAS (Internal Factors Analysis Summary)* dan *EFAS (External Factors Analysis Summary)*.

3.2 Faktor pendukung dan penghambat

Pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital tentunya tidak terlepas dari faktor penghambat dan faktor pendukung yang mempengaruhi keberhasilan dalam meningkatkan jumlah aktivasi IKD. Faktor penghambat yang ditemukan yaitu kurangnya jumlah sumber daya manusia, tidak adanya anggaran khusus untuk menunjang pelayanan aktivasi IKD, belum ada regulasi tingkat daerah yang mengatur secara khusus mengenai IKD, sosialisasi belum berjalan optimal, rendahnya pemahaman masyarakat serta kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data pribadi

Disdukcapil Kota Mataram juga memiliki faktor pendukung dalam mempercepat pencapaian aktivasi IKD. Faktor tersebut diantaranya kualitas SDM yang berkompeten dalam memberikan pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana serta adanya kerjasama yang dijalin antara instansi. Disdukcapil Kota Mataram juga menjadikan kemajuan teknologi sebagai salah satu faktor pendukung program pelayanan dalam meningkatkan jumlah aktivasi IKD.

3.3 Upaya yang dilakukan dalam meningkatkan aktivasi IKD

Disdukcapil Kota Mataram telah melakukan upaya untuk meningkatkan jumlah aktivasi IKD di Kota Mataram yaitu dengan meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap IKD melalui sosialisasi langsung dan melalui media sosial, Menyediakan layanan jemput bola dan layanan keliling serta inovasi politeknik di kelurahan, Aktivasi IKD melalui aplikasi Discord, Mewajibkan aktivasi IKD bagi masyarakat yang mengurus layanan administrasi kependudukan

3.4 Diskusi temuan utama penelitian

Temuan utama penelitian menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram dalam meningkatkan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) telah berjalan, namun belum mampu mencapai target yang ditetapkan pemerintah. Capaian aktivasi IKD yang hanya mencapai 6,08% menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup besar antara target nasional sebesar 30% dengan realisasi di lapangan. Hal tersebut dipengaruhi oleh faktor penghambat yaitu keterbatasan jumlah SDM, kualitas sarana dan prasarana, tidak adanya anggaran khusus, belum adanya regulasi mengenai IKD di Tingkat daerah, kurangnya sosialisasi, rendahnya pemahaman serta kepercayaan masyarakat terkait keamanan data.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Fatima dan Wibawani yang menyatakan bahwa keberhasilan aktivasi IKD dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, dukungan organisasi, serta kemampuan pemerintah dalam memanfaatkan peluang dan mengatasi ancaman yang ada.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa meskipun Disdukcapil Kota Mataram telah memanfaatkan media sosial, pelayanan jemput bola, inovasi Politeknik, serta aktivasi melalui aplikasi *Discord*, upaya tersebut belum mampu meningkatkan capaian aktivasi secara signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa strategi yang berorientasi pada penyediaan layanan saja belum cukup apabila tidak diimbangi dengan peningkatan literasi digital dan pembangunan kepercayaan masyarakat terhadap keamanan sistem digital.

3.5 Diskusi temuan menarik lainnya

terdapat temuan menarik bahwa sebagian masyarakat sebenarnya menunjukkan minat terhadap penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) karena dinilai lebih praktis dan mudah diakses melalui telepon pintar. Namun, minat tersebut belum diikuti dengan aktivasi yang tinggi karena masih adanya keraguan terkait keamanan data pribadi serta kurangnya pemahaman mengenai manfaat dan tata cara penggunaan IKD. Di sisi lain, strategi pelayanan jemput bola dan kewajiban aktivasi IKD bagi masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan terbukti mampu meningkatkan jumlah aktivasi secara langsung. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi IKD tidak hanya bergantung pada aspek teknologi, tetapi juga pada tingkat literasi digital,

kepercayaan masyarakat, dan intensitas sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah daerah.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram dalam meningkatkan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) belum berjalan optimal. Hal tersebut terlihat dari capaian aktivasi IKD yang masih jauh di bawah target nasional sebesar 30%. Strategi yang diterapkan meliputi pengamatan lingkungan, implementasi program sosialisasi, pelayanan jemput bola, serta evaluasi capaian aktivasi IKD. Namun, pelaksanaan strategi masih menghadapi berbagai hambatan baik internal maupun eksternal. Faktor penghambat internal meliputi keterbatasan sumber daya manusia, kurang optimalnya sarana dan prasarana, belum adanya anggaran khusus, serta belum tersedianya regulasi daerah terkait IKD. Sementara itu, faktor penghambat eksternal meliputi rendahnya literasi digital masyarakat, kurangnya pemahaman manfaat IKD, dan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data digital. Adapun upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Mataram meliputi sosialisasi langsung kepada masyarakat, pelayanan jemput bola, serta pemanfaatan media sosial sebagai sarana edukasi. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kualitas sumber daya manusia, optimalisasi sarana dan prasarana, penguatan sosialisasi, penyusunan regulasi daerah, serta peningkatan edukasi keamanan data digital agar aktivasi IKD di Kota Mataram dapat meningkat secara optimal.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini terbatas pada pengumpulan data yang kurang luas dari masyarakat Kota Mataram karena keterbatasan waktu dan sumber daya.

Arah Masa Depan Penelitian: Penelitian lebih lanjut dapat dilakukan di daerah lain dengan kondisi serupa untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan jumlah aktivasi IKD

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mataram yang telah memberikan izin, data, dan informasi selama proses penelitian berlangsung. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing, keluarga, sahabat, dan seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, motivasi, serta bantuan dalam penyusunan penelitian ini sehingga penelitian dapat terselesaikan dengan baik.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Ebertha, C. S., & Tukiman, T. (2025). Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai Pengganti KTP Elektronik di Kelurahan Bringin Kota Surabaya. *Joong-Ki : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, *4*(3), 576–586. https://doi.org/10.56799/joongki.v4i3.7854

Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). Membangun Pelayanan Publik Yang Inovatif Dan Efisien Di Era Digital Di Indonesia. Jurnal Pallangga Praja (JPP), 5(1), 31–40. https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428

Fatima, A. I., & Wibawani, S. (2024). Strategi Pencapaian Target Aktivasi Kependudukan Digital. *Jurnal Kebijakan Publik*, *15*(1). https://doi.org/10.31258/jkp.v15i1.8402

Gatiningsih, Djohan, H. T. S., & Syaputra, R. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Akte Kematian Berbasis Digital di Kota Medan. In *IPDN* (Issue 1).

Gatiningsih, & Maulidha, R. (2025). Identitas kependudukan digital: Inovasi layanan administrasi kependudukan. Jurnal Administrasi Publik, 15(1), 12–25.

Glybovets, A., & Alhawawsha, M. (2017). E-government versus smart government: Jordan versus the United States. EUREKA: Social and Humanities, 3(3), 3–11. https://doi.org/10.21303/2504-5571.2017.00338

Hunger, J. D., & Wheelen, L. T. (2003). *Manajemen Strategis*. ANDI.

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

Indrayani, E., & Gatiningsih. (2013). Sistem informasi manajemen pemerintahan: Konsep dan aplikasinya pada organisasi pemerintahan. IPDN Press. http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/1375/

Iskandar, S., Nusantara, B., & Kurniawansyah, H. (2024). Strategi Pemerintah Daerah Dalam Menertibkan Administrasi Penduduk Pindah Datang Di Kabupaten Sumbawa. *Jurnal Kapita Selekta Administrasi Publik*, *5*(1), 349–355. https://doi.org/https://doi.org/10.58406/kapitaselekta.v5i1.1627

Koteen, Jack. 1991. Strategic Management in Publicang NonProfit Organizations. Newyork: Praeger Publishers.

Liu, Z., & Han, Z. (2025). Public value management in rural China through digital engagement, identity recognition and moral legitimacy. Scientific Reports, 16(1), 1396. https://doi.org/10.1038/s41598-025-31176-x

Mensah, I. K., Zeng, G., & Luo, C. (2020). E-Government services adoption: An extension of the unified model of electronic government adoption. SAGE Open, 10(2). https://doi.org/10.1177/2158244020933593

Mills, S., Lee, J. K., & Rassekh, B. M. (2019b). Benefits of linking civil registration and vital statistics with identity management systems for measuring and achieving Sustainable Development Goal 3 indicators. Journal of Health, Population and Nutrition, 38(Suppl 1), 1–5. https://doi.org/10.1186/s41043-019-0178-0

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(2), 101442. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101442

Oyetunji, I. O., Tinsley, M. R., Battalio, S. L., & Pfammatter, A. F. (2026). *Perceived barriers and facilitators to engagement and behavioral enactment in weight management interventions among racial and ethnic minorities*. *Discover Public Health, 23*(1), 123. https://doi.org/10.1186/s12982-026-01435-x

Putri, A. K., Syafirlana, F. I., Nisa, K., Widyawati, L. M., & Aufa, R. A. (2025). Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Percepatan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Surabaya. *Journal of Governance Innovation*, *7*(1). https://doi.org/10.36636/jogiv.v7i1.5800

Saputra, Romi; Risnawati, A. (2024). Pelayanan Administrasi Kependudukan. Universitas Udayana.

Sugiyono. 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. 2020. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta

Welan, P., Sari, P., & Ayuh, E. T. (2024). Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bengkulu Tengah Dalam Sosisalisasi Pemanfaatan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital. *Jurnal J-SIKOM*, *5*(01). https://doi.org/https://doi.org/10.36085/jsikom.v5i1.6400