EFEKTIVITAS AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DALAM MENCAPAI TARGET NASIONAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TOBA PROVINSI SUMATERA UTARA

Satria Justitia Simanjuntak
NPP. 33.0111
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: triajustice2002@gmail.com@gmail.com

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

ABSTRACT

Problem Statement: *The activation rate of Digital Population Identity (IKD) in Toba Regency reached only 9.96 percent, far below the national target of 30 percent, indicating ineffective implementation of digital population administration services.* **Purpose:** *This study aims to analyze the effectiveness of IKD activation in achieving the national target at the Department of Population and Civil Registration of Toba Regency, North Sumatra Province.* **Method:** *This study employs a qualitative descriptive research method with data collection techniques including interviews, observations, and questionnaires. Using the effectiveness theory by Yuniarsih and Suwatno (2009), this research applies four dimensions: quality, quantity, duration of work completion, and accuracy in resource allocation.* **Result:** *The findings indicate that IKD activation effectiveness has not been achieved. The quality and duration dimensions show relatively good performance, while the quantity dimension remains below target due to insufficient socialization and low public awareness. The resource allocation dimension reveals significant constraints including limited budget, inadequate human resources, and insufficient infrastructure.* **Conclusion:** *IKD activation in Toba Regency is generally not yet effective in achieving the 30 percent national target. The local government is recommended to enhance digital literacy programs, optimize outreach strategies through social media and field visits, and strengthen inter-agency collaboration to improve IKD activation rates.*

Keywords: *Effectiveness; IKD ; Public Service*

ABSTRAK

Permasalahan (Research Gap): Capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Toba hanya sebesar 9,96 persen, jauh di bawah target nasional sebesar 30 persen. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi administrasi kependudukan belum berjalan efektif, sementara pemerintah pusat mendorong percepatan transformasi digital melalui SPBE. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aktivasi IKD dalam mencapai target nasional di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara. **Metode:** Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan kuisioner. Teori yang digunakan adalah teori efektivitas Yuniarsih dan Suwatno (2009) melalui empat dimensi: kualitas, kuantitas, durasi penyelesaian pekerjaan, dan ketepatan pengalokasian sumber daya. **Hasil/Temuan:** Temuan penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas dan durasi penyelesaian pekerjaan sudah berjalan dengan baik, namun dimensi kuantitas belum terpenuhi karena sosialisasi yang kurang masif dan rendahnya kesadaran masyarakat. Dimensi ketepatan pengalokasian sumber daya menghadapi kendala berupa keterbatasan anggaran, jumlah pegawai yang belum memadai, serta sarana dan prasarana yang belum mencukupi. **Kesimpulan:** Efektivitas aktivasi IKD di Kabupaten Toba secara umum belum efektif dalam mencapai target nasional 30 persen. Disarankan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengoptimalkan sosialisasi melalui media sosial, meningkatkan program jemput bola, serta memperkuat kolaborasi lintas sektor untuk meningkatkan capaian aktivasi IKD.

Kata kunci: Efektivitas; IKD ; Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik di Indonesia menjadi perhatian khusus dalam penyelenggaraan pemerintahan. Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya dipandang sebagai kebutuhan, tetapi juga sebagai strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat integrasi data, serta mendukung terwujudnya pemerintahan yang efektif dan akuntabel (Sinaga, 2024). Komitmen pemerintah Indonesia dalam melakukan transformasi digital diwujudkan melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Menurut Putri et al. (2024) penerapan sistem pelayanan berbasis elektronik atau yang dikenal dengan e-government menjadi

fokus dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

Menurut Suradji et al. (2023) Keberhasilan transformasi digital pelayanan publik sangat ditentukan oleh sejauh mana masyarakat bersedia menggunakan layanan elektronik yang disediakan dan kemampuan pemerintah untuk menangani tantangan yang ada seperti peningkatan pelayanan publik. Lallmahomed et al. (2017) menemukan bahwa kepercayaan terhadap pemerintah dan teknologi, efikasi diri komputer, serta kesadaran masyarakat berpengaruh signifikan terhadap niat mengadopsi layanan *e-government*, sementara resistensi terhadap perubahan menjadi penghambat utama adopsi meskipun infrastruktur telah disediakan. Selain kesiapan masyarakat, penerapan teknologi kecerdasan buatan dan sistem digital pada sektor publik juga menghadapi tantangan tersendiri, baik dari aspek regulasi, keterbatasan sumber daya, maupun resistensi birokrasi dalam mengadopsi inovasi teknologi (Wirtz et al., 2019). Kedua temuan ini relevan dengan konteks penelitian ini, mengingat rendahnya capaian aktivasi IKD di Kabupaten Toba juga dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat dan keterbatasan sumber daya organisasi dalam mengimplementasikan layanan digital.

Salah satu wujud nyata implementasi SPBE adalah program Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang diluncurkan melalui Permendagri Nomor 72 Tahun 2022. IKD memungkinkan KTP penduduk diakses secara digital melalui aplikasi *smartphone*, sehingga masyarakat dapat lebih mudah memperoleh pelayanan publik dan mendukung integrasi data lintas instansi (Febrianti, 2023). Menurut Ditjen Dukcapil, tujuan IKD adalah menyatukan data kependudukan dalam satu aplikasi dan mempermudah pelayanan administrasi (Marfu'ah et al., 2024). Identitas Kependudukan Digital sebagai salah bentuk pelayanan publik yang diharapkan mampu meningkatkan efisiensi, keamanan data penduduk, dan kemudahan akses pelayanan publik (Gatiningsih et al.,2025). Infrastruktur teknologi, ketidakpastian aturan dan pendekatan sistem dengan aturan yang berlaku menjadi hambatan dalam perubahan KTP-el menjadi IKD (Puji et al. 2025)

Namun efektivitas aktivasi IKD masih menjadi permasalahan baik secara nasional maupun di daerah. Ditjen Dukcapil menargetkan capaian aktivasi IKD nasional sebesar 30% dari jumlah penduduk pemilik KTP-el. Hingga Agustus 2025, capaian nasional masih di bawah 10%, atau sekitar 16 juta jiwa dari lebih 200 juta penduduk wajib KTP-el. Di Kabupaten Toba, capaian aktivasi IKD dari tahun 2022 hingga 2025 tercatat hanya sebesar 15.586 jiwa atau 9,85 persen dari total wajib KTP.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun Kabupaten Toba memiliki progres yang cukup baik dibandingkan daerah lain di Sumatera Utara, masih terdapat tantangan yang perlu diperhatikan dari sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, keterjangkauan

layanan, dan kesiapan masyarakat seperti hasil penelitian yang dilakukan oleh Az-Zahra (2024) menekankan pentingnya kesiapan masyarakat dalam menghadapi layanan kependudukan berbasis digital, sementara Sinaga (2024) menyimpulkan bahwa hambatan utama dalam implementasi pelayanan digital di Toba adalah infrastruktur yang belum merata, rendahnya respons masyarakat, serta rendahnya literasi digital masyarakat Toba.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Meskipun berbagai penelitian telah membahas implementasi IKD dan pelayanan publik berbasis digital di berbagai daerah, masih terdapat keterbatasan penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas aktivasi IKD di Kabupaten Toba melalui empat dimensi teori efektivitas Yuniarsih dan Suwatno (2009). Penelitian yang dilakukan Wardani,et al. (2024) fokus pada tingkat efektivitas IKD pada tingkat kelurahan di kota besar, sementara Rene (2024) meneliti Kota Malang dengan karakteristik infrastruktur yang berbeda. Penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengkaji efektivitas aktivasi IKD di daerah yang memiliki tantangan geografis dan keterbatasan sumber daya baik sumber daya manusia dan sumber daya organisasi yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas aktivasi IKD di Kabupaten Toba sebagai dasar perumusan strategi oleh pemerintah daerah dalam meningkatkan capaian aktivasi IKD untuk mendukung program pemerintah dalam transformasi layanan kependudukan secara digital. Apabila penelitian ini tidak dilaksanakan, pemerintah akan kekurangan dasar empiris yang kuat dalam memahami pola dan tingkat capaian aktivasi IKD secara faktual, sehingga strategi peningkatan program berisiko tidak tepat sasaran dan tidak efektif.

1.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu terkait efektivitas IKD dan pelayanan publik berbasis digital telah banyak dilakukan dengan fokus pada berbagai faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan kebijakan (Setiawan & Soraya, 2024). Peneltian yang dilakukan Az-Zahra (2024) menyebutkan kesiapan masyarakat Kabupaten Toba dalam menghadapi pelayanan kependudukan berbasis digital dengan metode kualitatif dan menemukan bahwa pengetahuan masyarakat terkait layanan online masih rendah. Marfu'ah et al. (2024) meneliti ketidaksiapan masyarakat Bojonegoro dalam penggunaan aplikasi IKD dan menemukan bahwa penerapan IKD belum berjalan baik karena kendala dari pemerintah dan masyarakat. Wardani

et al. (2024) mengkaji efektivitas program IKD di Kelurahan Pagesangan dengan fokus pada penunjang pelayanan publik. Rene (2024) meneliti efektivitas program IKD di Kota Malang dan menemukan berbagai tantangan implementasi. Mokoginta et al. (2021) mengkaji efektivitas penggunaan aplikasi layanan digital di era new normal. Ariyani et al. (2024) meneliti efektivitas penggunaan aplikasi e-KINERJA. Secara umum penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa implementasi digitalisasi layanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini berbeda dari penelitian terdahulu karena mengkaji efektivitas aktivasi IKD di Kabupaten Toba, sebuah kabupaten dengan karakteristik geografis berbukit-bukit dan keterbatasan infrastruktur digital yang berbeda dari daerah perkotaan. Kebaruan juga terletak pada penggunaan empat dimensi teori Yuniarsih dan Suwatno (2009) secara komprehensif kualitas, kuantitas, durasi penyelesaian pekerjaan, dan ketepatan pengalokasian sumber daya untuk mengukur efektivitas program IKD, yang belum dilakukan oleh penelitian sebelumnya di lokus yang sama.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam mencapai target nasional di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba Provinsi Sumatera Utara.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis fenomena secara mendalam berdasarkan data yang diperoleh di lapangan (Sugiyono, 2019). Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kebutuhan untuk tidak hanya mengetahui tingkat capaian aktivasi IKD secara numerik, tetapi juga memahami secara mendalam faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas program tersebut.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan kuisioner. Wawancara dilakukan terhadap 6 informan yang dipilih secara purposive, terdiri dari Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang PIAK, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, serta Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Kepala Dinas dipilih sebagai informan kunci karena memiliki kewenangan kebijakan dan pengambilan keputusan utama dalam program IKD. Kuisioner disebarkan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan IKD untuk memperoleh perspektif penerima manfaat.

Teknik validasi data dilakukan melalui triangulasi sumber (membandingkan informasi dari pejabat dinas, pelaksana, dan masyarakat) dan triangulasi teknik (membandingkan hasil wawancara, observasi, dan kuisioner). Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Sugiyono, 2019). Kerangka analisis menggunakan teori efektivitas Yuniarsih dan Suwatno (2009) melalui empat dimensi: kualitas, kuantitas, durasi penyelesaian pekerjaan, dan ketepatan pengalokasian sumber daya.

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, Provinsi Sumatera Utara, pada bulan Maret hingga April 2026. Kabupaten Toba dipilih karena memiliki capaian aktivasi IKD yang berada pada kategori menengah di Provinsi Sumatera Utara namun masih jauh dari target nasional, sehingga menarik untuk dikaji secara mendalam.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis efektivitas aktivasi IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba menggunakan teori efektivitas Yuniarsih dan Suwatno (2009) melalui empat dimensi yaitu kualitas, kuantitas, durasi penyelesaian pekerjaan, dan ketepatan pengalokasian sumber daya organisasi.

3.1. Dimensi Kualitas

Dimensi kualitas mengukur standar pelayanan aktivasi IKD yang diberikan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan aktivasi IKD telah dilaksanakan sesuai SOP yang berlaku, mulai dari pendaftaran, verifikasi data, scan *barcode QR*, hingga aktivasi. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba menyampaikan bahwa pelayanan dilakukan secara tertib sesuai dengan SOP dan masyarakat yang mengalami kesulitan diarahkan dan dibantu oleh petugas. Dari hasil kuisioner kepada masyarakat, prosedur pelayanan IKD mendapatkan respons positif dari sisi kemudahan prosedur. Meskipun demikian, masih terdapat kendala terkait program yang belum dirancang secara khusus dan masif untuk meningkatkan jumlah aktivasi IKD, terutama bagi masyarakat yang belum memiliki *smartphone* yang mendukung untuk mengunduh IKD.

Untuk memperkuat data wawancara, peneliti menyebarkan kuisioner kepada 26 responden masyarakat yang melakukan aktivasi IKD guna mengetahui ada tidaknya kendala dalam prosedur pelayanan. Hasil kuisioner disajikan pada tabel berikut:

Dari 26 responden, sebanyak 17 orang (65,4%) menyatakan tidak mengalami kendala dalam prosedur pelayanan aktivasi IKD, sementara 9 orang (34,6%) menyatakan adanya kendala. Kendala yang dilaporkan umumnya bukan

berasal dari pegawai Dinas, melainkan dari keterbatasan gawai milik masyarakat yang tidak mendukung proses verifikasi wajah dan pemindaian kode QR. Temuan ini menegaskan bahwa standar pelayanan yang ditetapkan sudah cukup baik, namun keberhasilan dimensi kualitas masih dipengaruhi oleh faktor eksternal di luar kendali Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.

3.2. Dimensi Kuantitas

Dimensi kuantitas mengukur jumlah capaian aktivasi IKD dibandingkan target yang ditetapkan oleh Ditjen Dukcapil. Berdasarkan data yang diperoleh, capaian aktivasi IKD Kabupaten Toba dari tahun 2022 hingga 2025 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Capaian Aktivasi IKD Kabupaten Toba Tahun 2022–2025

Tahun	Jumlah Capaian (Jiwa)
2022	22
2023	4.430
2024	6.297
2025	3.837
Total	15.586

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba, 2026

Total capaian aktivasi IKD sebesar 15.586 jiwa atau 9,85 persen dari total wajib KTP masih jauh di bawah target nasional 30 persen. Kepala Bidang PIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba menyampaikan bahwa target capaian IKD mengikuti target nasional sebesar 30 persen namun belum tercapai sejak program diluncurkan. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba mengakui bahwa kemampuan Dinas masih kurang dari segi peralatan, pegawai, dan anggaran, ditambah rendahnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya IKD. Sosialisasi terkait dengan penggunaan IKD yang belum massif dilakukan kepada masyarakat menjadi salah satu faktor utama rendahnya kuantitas aktivasi.

3.3. Dimensi Durasi Penyelesaian Pekerjaan

Dimensi durasi mengukur waktu pelayanan aktivasi IKD. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan aktivasi IKD dilaksanakan setiap hari Senin hingga Jumat mulai pukul 08.00 hingga 16.30 WIB, sesuai dengan peraturan jam pelayanan yang berlaku. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba menyampaikan bahwa tidak ada kendala waktu dalam proses aktivasi dan semua masyarakat yang datang untuk pelayanan IKD akan dilayani oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. Program jemput bola juga dilaksanakan untuk menambah jam dan jangkauan pelayanan pelayanan aktivasi IKD kepada masyarakat yang jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba. Secara umum, dimensi durasi penyelesaian pekerjaan sudah berjalan dengan baik dan efektif.

Kecepatan pelayanan tersebut didukung oleh tahapan aktivasi IKD yang sederhana dan terstandar sesuai dengan SOP pelaksanaan aktivasi IKD. Rangkaian tahapan yang dilakukan oleh masyarakat untuk melakukan aktivasi IKD beserta estimasi waktu pelaksanaannya disajikan pada diagram alur berikut:

Tabel 1.2
Diagram Alur Tahapan Aktivasi IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba

No	Tahapan	Waktu
1	Mengunduh aplikasi IKD dan mendaftarkan biodata di meja pelayanan	3-5 menit
2	Verifikasi wajah setelah pendaftaran biodata	1 menit
3	Pemindaian kode QR melalui aplikasi SIAK di ruang perekaman KTP-el	1 menit
4	Aktivasi dengan memasukkan kode unik dan password	1 menit
5	Masuk ke aplikasi SIAK menggunakan kode PIN yang diperoleh	1 menit
TOTAL WAKTU		**7-9 menit**

Sumber: Diolah oleh penulis, 2026

Keseluruhan proses aktivasi IKD, mulai dari pengunduhan aplikasi hingga aktivasi berhasil, hanya membutuhkan waktu 7-9 menit dengan pendampingan petugas front desk. Kecepatan proses ini sejalan dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang mensyaratkan pelayanan administrasi kependudukan diselesaikan maksimal dalam 1x24 jam. Sebanyak 25 dari 26 responden (96,2%) menyatakan proses aktivasi IKD mudah dipahami, sementara 1 responden (3,8%) menyatakan sulit karena keterbatasan gawai. Temuan ini menunjukkan bahwa dimensi durasi penyelesaian pekerjaan telah berjalan efektif dan menjadi salah satu kekuatan utama pelayanan aktivasi IKD di Kabupaten Toba.

3.4. Dimensi Ketepatan Pengalokasian Sumber Daya Organisasi

Dimensi ini mengukur ketepatan penggunaan sumber daya—anggaran, SDM, dan sarana-prasarana—dalam mendukung aktivasi IKD. Hasil penelitian menunjukkan keterbatasan yang signifikan. Dari sisi anggaran, Kepala Dinas menyampaikan bahwa anggaran berasal dari APBD dan masih kurang, apalagi dengan adanya kebijakan efisiensi yang semakin membatasi ruang gerak program. Dari sisi SDM, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian menyampaikan bahwa hanya 2 orang ditempatkan di meja pelayanan IKD dibantu 4 operator SIAK, jumlah yang belum memadai untuk melayani seluruh masyarakat Kabupaten Toba. Dari sisi sarana dan prasarana, Sekretaris Dinas mengakui bahwa kondisi sarana masih kurang dari segi jumlah dan kualitas, namun tetap dioptimalkan agar pelayanan tidak terhenti.

3.5. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Sama halnya dengan temuan Wardani et al. (2024) yang menemukan bahwa efektivitas program IKD dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur dan partisipasi masyarakat, penelitian ini juga mengidentifikasi dua faktor serupa sebagai hambatan utama. Berbeda dengan temuan Rene (2024) di Kota Malang yang menunjukkan capaian lebih baik karena dukungan infrastruktur digital yang lebih memadai, keterbatasan sarana-prasarana di Kabupaten Toba menjadi kendala yang lebih signifikan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Febrianti et al. (2023) yang menekankan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan digital sangat bergantung pada kesiapan sumber daya organisasi. Rendahnya literasi digital masyarakat yang ditemukan dalam penelitian ini juga memperkuat temuan Marfu'ah et al. (2024) bahwa ketidaksiapan masyarakat menjadi faktor penghambat utama digitalisasi pelayanan publik. Kesadaran masyarakat juga menjadi faktor penghambat dalam mencapai target capaian IKD yang juga ditemukan dalam penelitian Bahisthadatta (2025).

3.6. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penelitian ini menemukan bahwa program "BUKA DESA" (Bupati Berkantor di Desa) yang diintegrasikan dengan layanan aktivasi IKD merupakan inovasi menarik dalam menjangkau masyarakat di pelosok Kabupaten Toba. Program ini menunjukkan upaya adaptif pemerintah daerah dalam mengatasi hambatan geografis. Selain itu, kewajiban aktivasi IKD bagi masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan di kantor Dinas menjadi strategi yang cukup efektif dalam meningkatkan capaian meskipun belum mencapai target nasional. Temuan ini mengindikasikan perlunya pendekatan multi-strategi yang menggabungkan layanan berbasis kantor, jemput bola, dan sosialisasi masif melalui media digital untuk percepatan aktivasi IKD.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa efektivitas aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam mencapai target nasional di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba secara umum belum efektif. Capaian aktivasi IKD hanya mencapai 9,85 persen dari target nasional 30 persen. Dimensi kualitas dan durasi penyelesaian pekerjaan sudah berjalan dengan baik, namun dimensi kuantitas dan ketepatan pengalokasian sumber daya masih menghadapi kendala signifikan berupa keterbatasan anggaran, SDM, sarana-prasarana, serta rendahnya sosialisasi dan kesadaran masyarakat. Adapun saran penelitian ini adalah perlunya mengoptimalkan sosialisasi melalui media sosial dan program jemput bola, meningkatkan alokasi anggaran untuk program aktivasi IKD, serta memperkuat kolaborasi dengan instansi pemerintah dan swasta guna mendorong pemanfaatan IKD secara lebih luas di masyarakat Kabupaten Toba.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu penelitian yang singkat (Maret–April 2026) dan hanya dilakukan di satu instansi yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan dengan membandingkan efektivitas aktivasi IKD di beberapa kabupaten/kota di Sumatera Utara untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif dan solusi yang lebih terukur.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Bapak Hendra Anfourel Butarbutar, AP, selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba beserta seluruh jajarannya yang telah memberikan kesempatan, data, dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Ariyani, N., Handayani, R., Arlan, A. (2024). Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-KINERJA Pegawai Pada Kantor Camat Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 1, 622–633. https://ejurnal.stiaamuntai.ac.id/index.php/JMSDM/article/view/827

Az-Zahra, N. (2024). *Kesiapan Masyarakat Kabupaten Toba Dalam Menghadapi Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berbasis Digital*. IPDN.

Bahisthadatta, B. (2025). *Evaluasi Program Aktivasi Identitas Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. IPDN.

Febrianti, O., Prabawati, I. (2023). Implementasi Kebijakan Sedudo (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) Di Kantor Desa Sekarputih, Kecamatan Bagor, Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 11, 1435–1446. https://doi.org/10.26740/publika.v11n1.p1435-1446

Gatiningsih. Prihandono. A, Kurniasih. D. (2025). *Analysis of Digital Population Identity Services in Bandung City*. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja. Vol. 15 No. 2.* https://doi.org/10.33701/jiwbp.v15i2.5953

Lallmahomed, M. Z. I., Lallmahomed, N., Lallmahomed, G. M. (2017). Factors influencing the adoption of e-Government services in Mauritius. *Telematics and Informatics*, 34(4), 57–72. https://doi.org/10.1016/j.tele.2017.01.003

Marfua'ah, S. Kumalasari, A. Swasanti, I. (2024). Digitalisasi Pelayanan Publik: Ketidaksiapan Masyarakat Dalam Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Di Bojonegoro. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(02), 271–283. https://doi.org/10.23969/kebijakan.v15i02.12309

Mokoginta, R., Posumah, J., Palar, N. (2021). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Klinik Aspirasi Layanan Pengaduan (KINALANG) Pada Era New Normal di Kota Kotamobagu. *Jurnal Administrasi Publik*, VII(110), 1–8. https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/JAP/article/view/36269

Puji, F. Susanti, B. Wijayanti, R. (2025). *Self-Sovereign Identity in Indonesia: Oppurtunities, Challenges, and Implications for Public Services. IEEE International Conference on Industry 4.0, Artificial Intelligence, and Communications Technology (IAICT)*, Bali, Indonesia. 10.1109/IAICT65714.2025.11101435

Putri, S. Nurnawati, E. Karina, R. (2024) Smart Governance Melalui Sistemm Informasi Administrasi Surat Aplikasi "SIPADEK" di Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Jambi. Jurnal Ilmiah Wahan Bhakti Praja. Vol. 1. No. 14. https://doi.org/10.33701/jiwbp.v14i1.4025

Rene, M. (2024). *Efektivitas Program Identitas Kependudukan Digital Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang*. Universitas Tribuana Tunggadewi. https://rinjani.unitri.ac.id/handle/071061/4007

Sinaga, B. (2024). Analisis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Toba dalam Perspektif *Smart Governance*. Universitas Brawijaya.

Setiawan, I. Soraya,B. (2025) Inovasi Digitalisasi Layanan Kependudukan Sebagai Instrumen Penanggulangan Kemisikinan di Kabupaten Klaten. Jurnal Registratie. Vol. 7. No. 2. https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v7i2.5570

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. ALFABETA, CV.

Suradji, A. Saptaning, T. Puspitasari, C, Gagah, M. Chandra, A. (2023). *Service Transformation As a Tool for Promoting Sustainable Rural Development in Central Java. Jurnal Imiah Peuradeun.* https://doi.org/10.26811/peuradeun.v11i2.898

Wardani, D. P. K., Isbandono, P. (2024). Efektivitas program identitas kependudukan digital dalam menunjang pelayanan publik pada masyarakat di Kelurahan Pagesangan. *Inovant*, 2(3), 147–160. https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant/article/view/32935

Wirtz, B. W., Weyerer, J. C., Geyer, C. (2019). Artificial intelligence and the public sector—Applications and challenges. *International Journal of Public Administration*, 42(7), 596–615. https://doi.org/10.1080/01900692.2018.1498103

Yuniarsih, T., Suwatno. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta.

Zulfikar, Rozaili, D., Hansyar, R. M. (2022). *Kebijakan dan Implementasi Administrasi Kependudukan di Indonesia*. Eureka Media Aksara.