



Strategi Disdukcapil Kota Tanjungpinang dalam Optimalisasi Penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Pelayanan Administrasi Kependudukan

Muhammad Razaq^{1*}, Muhammad Hafiz², Mohammad Fais Wira Agusrianto³, Nazaki⁴,
Nur Aslamaturrahmah Dwi Putri⁵

¹⁻²⁻³Ilmu Pemerintahan, Universitas Maritim Raja Ali Haji, Indonesia

Email: muhammadrazaqbatam@gmail.com^{1*}, hafiskampus@gmail.com², mfwagusriyanto@student.umrah.ac.id³

*Penulis Korespondensi: muhammadrazaqbatam@gmail.com

Abstract. *This study is motivated by the acceleration of digital transformation in civil administration services, particularly the implementation of Digital Population Identity (IKD) as a technology-based public service innovation. Although it is designed to improve service accessibility and efficiency, the utilization of IKD has not yet been fully optimized by the community. This research aims to analyze the strategies employed by the Civil Registration and Population Administration Office (Disdukcapil) of Tanjungpinang City in optimizing the use of IKD in civil administration services. A qualitative research method with a descriptive approach was employed to obtain an in-depth understanding of the implementation strategies adopted by the institution. Data were collected through interviews, observations, and documentation, and were analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing techniques. The findings reveal that Disdukcapil Tanjungpinang implements several key strategies, including community socialization and education, improvement of digital-based service quality, collaboration with various institutions, and strengthening the capacity of service officers in assisting IKD users. However, the implementation still faces several challenges, such as low digital literacy among some citizens, limited internet access, and resistance to digital service changes. This study concludes that optimizing IKD utilization requires synergy between institutional strategies and increased public awareness. The implications emphasize the importance of strengthening digital governance policies, improving information technology infrastructure, and implementing continuous digital literacy programs to ensure more effective and equitable use of IKD.*

Keywords: *Civil Administration; IKD; Digital Service Optimization; Disdukcapil Strategy; Digital Transformation*

Abstrak. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh percepatan transformasi digital dalam pelayanan administrasi kependudukan, khususnya penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai inovasi layanan publik berbasis teknologi. Meskipun dirancang untuk meningkatkan kemudahan dan efisiensi layanan, pemanfaatan IKD belum sepenuhnya optimal di kalangan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tanjungpinang dalam mengoptimalkan penggunaan IKD pada layanan administrasi kependudukan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memperoleh gambaran mendalam mengenai implementasi strategi yang diterapkan. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Tanjungpinang menerapkan beberapa strategi utama, yaitu sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, peningkatan kualitas layanan berbasis digital, kolaborasi dengan berbagai instansi, serta penguatan kapasitas petugas layanan dalam mendampingi pengguna IKD. Namun demikian, implementasi masih menghadapi kendala berupa rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, keterbatasan akses internet, serta resistensi terhadap perubahan layanan digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa optimalisasi penggunaan IKD membutuhkan sinergi antara strategi institusional dan peningkatan kesadaran masyarakat. Implikasi dari penelitian ini menekankan pentingnya penguatan kebijakan digitalisasi layanan kependudukan, peningkatan infrastruktur teknologi informasi, serta program literasi digital yang berkelanjutan agar pemanfaatan IKD dapat berjalan lebih efektif dan merata.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan; IKD; Optimalisasi Layanan Digital; Strategi Disdukcapil; Transformasi Digital

1. LATAR BELAKANG

Transformasi teknologi informasi dan komunikasi yang berlangsung pesat selama dekade terakhir turut memengaruhi pola penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam bidang pelayanan publik. (Sangaji & Irianto, 2025). Sebagai respons terhadap perubahan tersebut, pemerintah Indonesia menetapkan transformasi digital sebagai salah satu prioritas pembangunan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih cepat, transparan, dan efisien. Salah satu bentuk implementasi transformasi tersebut adalah digitalisasi layanan administrasi kependudukan melalui pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) (Zahro & Wahyuni, 2024). IKD dirancang sebagai inovasi untuk menggantikan ketergantungan terhadap dokumen fisik menuju sistem identitas berbasis digital yang terintegrasi (Muflihaniardi, Arisma, SF, Amalia, & Khusna, 2026). Sejalan dengan upaya tersebut, pemerintah terus memperkuat kebijakan digitalisasi layanan kependudukan sebagai bagian dari reformasi birokrasi nasional.

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan bentuk transformasi KTP elektronik dalam format digital yang diakses melalui perangkat gawai masyarakat (Rojabi & Kurniawan, 2026). Sistem ini tidak hanya berfungsi sebagai identitas personal, tetapi juga menjadi pintu masuk berbagai layanan publik berbasis digital lainnya. Melalui IKD, masyarakat diharapkan dapat memperoleh layanan secara lebih praktis tanpa harus membawa dokumen fisik dalam berbagai urusan administrasi. Namun, implementasi inovasi ini sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi, keamanan sistem, serta kemampuan literasi digital masyarakat (Dalimunthe, Ardianto, & Purba, 2025). Tingkat pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital menjadi faktor penting yang memengaruhi keberhasilan adopsi layanan ini. Oleh karena itu, keberhasilan IKD tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dan ekosistem pendukungnya.

Dalam konteks reformasi birokrasi, digitalisasi layanan publik merupakan bagian dari penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan menciptakan integrasi layanan antarinstansi (Dewi, 2025). Penerapan SPBE menuntut adanya perubahan mendasar dalam pola kerja aparatur pemerintah, termasuk peningkatan kompetensi digital dan adaptasi terhadap sistem layanan berbasis teknologi. Selain itu, keberhasilan transformasi digital juga ditentukan oleh kemampuan pemerintah daerah dalam mengimplementasikan kebijakan secara efektif sesuai dengan karakteristik wilayah masing-masing (Sarjito & Djati, 2025). Dengan demikian, peran pemerintah daerah menjadi sangat strategis dalam menjembatani kebijakan pusat dan implementasi di lapangan.

Sejalan dengan hal tersebut, berbagai kajian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan digital sangat dipengaruhi oleh strategi organisasi dalam melakukan sosialisasi, pendampingan, serta peningkatan kualitas layanan publik (Gapri, Razak, & Asraf, 2025). Strategi komunikasi yang efektif menjadi faktor penting dalam meningkatkan penerimaan masyarakat terhadap inovasi digital (Illahi, 2025). Selain itu, dukungan sumber daya manusia yang kompeten serta ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai juga menjadi determinan utama dalam keberhasilan implementasi layanan digital di sektor publik (Syafitri, Nurman, Mardatillah, & Hefriyenni, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa implementasi layanan digital merupakan proses yang kompleks dan multidimensional.

Meskipun kebijakan digitalisasi telah didorong secara nasional, implementasi IKD di berbagai daerah masih menunjukkan tingkat keberhasilan yang beragam. Beberapa daerah telah mampu mengadopsi IKD dengan baik, namun sebagian lainnya masih menghadapi kendala dalam proses implementasinya. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan pusat dan realitas pelaksanaan di daerah yang dipengaruhi oleh kondisi sosial, ekonomi, dan teknologi masyarakat setempat. Kesenjangan ini kemudian menjadi perhatian penting dalam evaluasi efektivitas program digitalisasi layanan kependudukan.

Kondisi serupa juga terjadi di Kota Tanjungpinang sebagai lokasi penelitian ini. Berdasarkan hasil pengamatan awal, implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tanjungpinang belum berjalan secara optimal. Meskipun program ini telah diperkenalkan kepada masyarakat, tingkat aktivasi dan penggunaan IKD masih tergolong rendah. Banyak masyarakat yang masih bergantung pada KTP elektronik fisik dalam proses pelayanan administrasi. Fenomena ini menunjukkan bahwa adopsi inovasi digital di tingkat daerah masih menghadapi hambatan yang nyata. Lebih lanjut, rendahnya pemanfaatan IKD di Kota Tanjungpinang salah satunya disebabkan oleh keterbatasan literasi digital masyarakat. Sebagian masyarakat, terutama kelompok usia lanjut, masih mengalami kesulitan dalam proses aktivasi dan penggunaan aplikasi IKD. Selain itu, kurangnya pemahaman mengenai manfaat langsung IKD dalam kehidupan sehari-hari menyebabkan rendahnya minat masyarakat untuk beralih ke layanan digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek edukasi dan sosialisasi masih perlu ditingkatkan secara lebih intensif dan berkelanjutan. Dengan kata lain, faktor sosial masyarakat menjadi salah satu penentu utama keberhasilan implementasi IKD.

Dari sisi internal instansi, tantangan implementasi IKD juga terlihat pada kesiapan sumber daya manusia aparatur. Tidak semua petugas layanan memiliki kemampuan yang merata dalam memberikan pendampingan kepada masyarakat terkait penggunaan IKD. Selain

itu, masih terdapat keterbatasan dalam penguasaan teknologi digital pada sebagian aparatur yang berdampak pada efektivitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menuntut perubahan kompetensi dan budaya kerja aparatur. Sehingga, peningkatan kapasitas SDM menjadi aspek yang tidak dapat diabaikan dalam proses transformasi ini. Selain faktor sumber daya manusia, kendala teknis seperti stabilitas jaringan internet, integrasi sistem data, serta kesiapan perangkat pendukung juga menjadi hambatan dalam implementasi IKD di Kota Tanjungpinang.

Berdasarkan kondisi tersebut, terlihat adanya kesenjangan antara kebijakan nasional mengenai digitalisasi layanan kependudukan dengan implementasi di tingkat daerah. IKD sebagai inovasi strategis nasional belum sepenuhnya diadopsi secara optimal oleh masyarakat di Kota Tanjungpinang. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa diperlukan strategi implementasi yang lebih adaptif dan berbasis pada kondisi lokal agar program dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam untuk memahami strategi yang diterapkan di tingkat daerah. Selain itu, kajian mengenai implementasi IKD di tingkat daerah, khususnya yang berfokus pada strategi Disdukcapil dalam konteks lokal, masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada aspek kebijakan nasional atau pengembangan sistem teknologi, sementara kajian mengenai strategi operasional di tingkat daerah belum banyak dieksplorasi secara mendalam. Keterbatasan kajian ini menunjukkan adanya celah penelitian yang perlu diisi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungpinang dalam mengoptimalkan penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baik secara teoretis maupun praktis dalam pengembangan layanan publik berbasis digital di Indonesia.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan Publik dan Administrasi Kependudukan

Pelayanan publik merupakan seluruh bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Bazarah, Jubaidi, & Hubaib, 2021). Dalam konteks administrasi kependudukan, pelayanan publik mencakup seluruh proses pencatatan dan penerbitan dokumen kependudukan seperti KTP, Kartu Keluarga, dan layanan pencatatan sipil lainnya. Pelayanan publik yang ideal ditandai dengan prinsip efektif, efisien, transparan,

akuntabel, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Sangaji & Irianto, 2025). Dalam era digital, pelayanan publik dituntut untuk bertransformasi dari sistem konvensional menuju sistem berbasis teknologi informasi guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat (Taftahzani, Rafif, Adya, Rosadi, & Indrawan, 2025).

Sejalan dengan perkembangan tersebut, administrasi kependudukan menjadi salah satu sektor yang mengalami transformasi signifikan melalui digitalisasi layanan. Digitalisasi ini bertujuan untuk mempercepat proses layanan, mengurangi birokrasi yang berbelit, serta meningkatkan integrasi data antarinstansi pemerintah. Selain itu, penerapan sistem digital juga diharapkan mampu meningkatkan akurasi dan keamanan data kependudukan sehingga dapat meminimalkan kesalahan administrasi yang sering terjadi dalam sistem konvensional. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan kependudukan dengan lebih mudah, cepat, dan fleksibel tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pelayanan. Bagi pemerintah, digitalisasi administrasi kependudukan turut mendukung pengelolaan data penduduk yang lebih efektif sebagai dasar dalam perumusan kebijakan publik dan penyelenggaraan layanan yang tepat sasaran. Oleh karena itu, transformasi digital dalam administrasi kependudukan menjadi langkah penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang modern, terintegrasi, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik

Transformasi digital dalam sektor publik merupakan proses perubahan sistem pelayanan dari manual menjadi berbasis teknologi digital dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Transformasi ini tidak hanya mencakup aspek teknologi, tetapi juga perubahan budaya kerja organisasi dan pola interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah Indonesia telah mendorong implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai kerangka utama digitalisasi layanan publik (Dewi, 2025).

Menurut penelitian Rahmadi & Rusmiati (2025), keberhasilan transformasi digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kompetensi sumber daya manusia, serta tingkat penerimaan masyarakat terhadap teknologi baru. Tanpa adanya kesiapan tersebut, transformasi digital cenderung berjalan lambat dan tidak optimal dalam implementasinya di lapangan. Ketersediaan jaringan internet yang memadai serta dukungan perangkat teknologi menjadi faktor penting dalam menunjang keberhasilan proses digitalisasi. Di samping itu, peningkatan literasi digital masyarakat dan aparatur pemerintah diperlukan agar pemanfaatan teknologi dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan.

Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan inovasi pemerintah dalam bentuk digitalisasi KTP elektronik yang dapat diakses melalui perangkat *smartphone* (Rojabi & Kurniawan, 2026). IKD berfungsi sebagai identitas resmi penduduk yang terintegrasi dengan berbagai layanan publik lainnya. Melalui IKD, masyarakat tidak lagi bergantung sepenuhnya pada dokumen fisik karena seluruh data telah tersimpan secara digital dan dapat diakses secara real time.

Implementasi IKD bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan, mempercepat verifikasi data, serta memperkuat keamanan data kependudukan (Zahro & Wahyuni, 2024). Namun, implementasi IKD masih menghadapi berbagai tantangan seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan akses teknologi, serta kesiapan infrastruktur di daerah.

Konsep Optimalisasi Layanan Digital

Optimalisasi layanan digital merujuk pada upaya untuk memaksimalkan pemanfaatan sistem digital dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat (Zahro & Wahyuni, 2024). Optimalisasi tidak hanya dilihat dari ketersediaan sistem, tetapi juga dari tingkat pemanfaatan oleh pengguna layanan. Dalam konteks IKD, optimalisasi berarti meningkatnya jumlah masyarakat yang melakukan aktivasi dan menggunakan IKD dalam berbagai layanan administrasi. Keberhasilan optimalisasi dipengaruhi oleh faktor internal organisasi seperti kualitas layanan dan kompetensi aparatur, serta faktor eksternal seperti literasi digital masyarakat dan ketersediaan infrastruktur teknologi (Setiawan et al., 2022).

Upaya optimalisasi layanan digital memerlukan strategi yang terencana dan berkelanjutan agar inovasi yang dikembangkan dapat diterima serta dimanfaatkan secara luas oleh masyarakat. Strategi tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, penguatan kapasitas sumber daya manusia, penyediaan infrastruktur teknologi yang memadai, serta peningkatan kualitas layanan digital yang berorientasi pada kebutuhan pengguna. Selain itu, kolaborasi antara pemerintah, lembaga terkait, dan masyarakat juga menjadi faktor penting dalam memperluas pemanfaatan layanan digital. Dengan adanya strategi yang komprehensif, implementasi layanan berbasis digital diharapkan mampu memberikan manfaat yang optimal serta meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan desain deskriptif untuk menggambarkan secara komprehensif berbagai strategi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tanjungpinang dalam mendorong optimalisasi penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Pendekatan ini digunakan karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi, proses, serta berbagai faktor yang memengaruhi implementasi IKD dalam pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian kualitatif deskriptif berfokus pada penggambaran kondisi objektif di lapangan secara sistematis, faktual, dan mendalam tanpa melakukan manipulasi variabel penelitian (Sugiyono, 2020).

Lokasi penelitian dilaksanakan di Disdukcapil Kota Tanjungpinang, dengan fokus pada unit layanan yang berkaitan langsung dengan implementasi IKD. Subjek penelitian terdiri atas aparatur sipil negara di lingkungan Disdukcapil yang menangani layanan IKD serta masyarakat pengguna layanan IKD. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informannya berdasarkan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2020). Informan kunci dalam penelitian ini adalah petugas yang bertanggung jawab pada layanan inovasi digital, sedangkan informan pendukung adalah masyarakat pengguna layanan IKD.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu wawancara semi-terstruktur, observasi non-partisipan, dan studi dokumentasi. Wawancara semi-terstruktur digunakan untuk menggali informasi secara mendalam terkait strategi, hambatan, dan upaya optimalisasi penggunaan IKD. Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan IKD di lapangan, termasuk interaksi antara petugas dan masyarakat. Sementara itu, studi dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data pendukung seperti laporan kinerja, dokumen kebijakan, SOP layanan, serta arsip terkait implementasi IKD.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang secara langsung terlibat dalam seluruh proses penelitian, mulai dari penentuan fokus kajian, penggalan informasi di lapangan, hingga interpretasi terhadap data yang diperoleh. Peran tersebut memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena penelitian secara lebih mendalam sesuai dengan konteks yang ditemukan selama proses pengumpulan data. Untuk memperoleh data yang sistematis dan sesuai dengan tujuan penelitian, peneliti menggunakan beberapa instrumen pendukung berupa pedoman wawancara, lembar observasi, dan dokumentasi. Pedoman wawancara digunakan sebagai acuan dalam menggali informasi dari informan mengenai strategi optimalisasi penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD), sedangkan lembar observasi dimanfaatkan untuk mencatat berbagai kondisi dan aktivitas yang berkaitan

dengan pelaksanaan layanan administrasi kependudukan. Selain itu, dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data yang diperoleh dari wawancara dan observasi melalui berbagai dokumen, arsip, maupun data pendukung lainnya. Seluruh instrumen pendukung tersebut disusun berdasarkan fokus penelitian sehingga data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi yang diteliti secara komprehensif.

Data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi selanjutnya dianalisis secara berkelanjutan selama proses penelitian berlangsung. Analisis dilakukan dengan mengacu pada model interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña, yang menempatkan proses analisis sebagai kegiatan yang berlangsung secara simultan dengan pengumpulan data (Miles & Huberman, 1984). Pada tahap awal, peneliti menyeleksi serta mengelompokkan informasi yang berkaitan dengan strategi Disdukcapil Kota Tanjungpinang dalam mengoptimalkan penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Data yang telah terorganisasi kemudian disajikan dalam bentuk deskripsi naratif sehingga hubungan antar-temuan dapat dipahami secara lebih jelas. Selanjutnya, peneliti melakukan interpretasi terhadap data yang telah disusun untuk menemukan pola, makna, dan keterkaitan antar informasi hingga diperoleh kesimpulan yang sesuai dengan fokus penelitian.

Untuk menjamin kredibilitas temuan penelitian, dilakukan proses pengecekan data melalui beberapa teknik validasi (Arikunto, 2021). Salah satu teknik yang digunakan adalah triangulasi sumber, yaitu membandingkan informasi yang diperoleh dari informan yang berbeda guna memperoleh gambaran yang lebih objektif mengenai fenomena yang diteliti. Selain itu, peneliti juga menerapkan triangulasi teknik dengan mencocokkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang diperoleh selama penelitian berlangsung. Proses perbandingan tersebut dilakukan untuk mengidentifikasi kesesuaian maupun perbedaan informasi sehingga data yang digunakan benar-benar dapat dipertanggungjawabkan. Sebagai langkah tambahan, peneliti melakukan member check dengan mengonfirmasi kembali hasil temuan kepada informan terkait untuk memastikan bahwa informasi yang telah diinterpretasikan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan.

Model penelitian ini menggambarkan bahwa optimalisasi penggunaan IKD dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu strategi sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, kualitas layanan berbasis digital, kompetensi sumber daya manusia aparatur, serta dukungan infrastruktur teknologi informasi. Keempat faktor tersebut saling berinteraksi dan membentuk suatu sistem implementasi layanan digital yang menentukan tingkat keberhasilan optimalisasi IKD. Semakin efektif strategi yang diterapkan oleh Disdukcapil, maka semakin tinggi tingkat adopsi dan penggunaan IKD oleh masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diperoleh melalui proses pengumpulan data menggunakan teknik wawancara semi-terstruktur, observasi non-partisipan, dan studi dokumentasi yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tanjungpinang. Wawancara dilakukan terhadap aparatur yang terlibat langsung dalam layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) serta masyarakat pengguna layanan. Sementara itu, observasi dilakukan di ruang pelayanan IKD untuk mengamati secara langsung proses pelayanan, interaksi petugas dengan masyarakat, serta alur aktivasi IKD. Data dokumentasi diperoleh dari SOP layanan, laporan pelayanan, serta dokumen pendukung implementasi IKD.

Berdasarkan hasil triangulasi data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, ditemukan bahwa strategi optimalisasi penggunaan IKD di Disdukcapil Kota Tanjungpinang terdiri atas empat strategi utama yang saling berkaitan, yaitu strategi sosialisasi dan edukasi masyarakat, strategi layanan aktivasi IKD berbasis pendampingan, strategi penguatan sumber daya manusia aparatur, serta strategi kolaborasi lintas instansi. Temuan ini juga diperkuat oleh lembar observasi yang menunjukkan pola pelayanan, tingkat keterlibatan petugas, serta respon masyarakat terhadap layanan IKD di lapangan.

Strategi Sosialisasi dan Edukasi Digital kepada Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas layanan, sosialisasi IKD dilakukan melalui penyuluhan langsung kepada masyarakat, layanan jemput bola, serta pemanfaatan media informasi resmi Disdukcapil. Petugas menjelaskan bahwa sosialisasi bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai manfaat IKD dan prosedur aktivasi yang harus dilakukan melalui aplikasi resmi. Hasil observasi di lapangan menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi lebih dominan dilakukan di kantor pelayanan dan pada kegiatan tertentu di luar kantor. Namun, tidak semua masyarakat yang datang ke layanan memahami terlebih dahulu mengenai IKD, sehingga petugas harus memberikan penjelasan ulang secara individual. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman awal masyarakat masih rendah. Temuan dari pedoman wawancara terhadap masyarakat juga menunjukkan bahwa sebagian informan belum mengetahui secara jelas fungsi IKD dan hanya mengikuti arahan petugas saat proses pelayanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa strategi sosialisasi telah dilakukan, tetapi efektivitasnya belum merata di seluruh lapisan masyarakat.

Strategi Layanan Aktivasi IKD Berbasis Pendampingan

Hasil wawancara dengan petugas menunjukkan bahwa layanan aktivasi IKD dilakukan secara langsung di loket pelayanan dengan sistem pendampingan. Masyarakat dibantu mulai dari proses login aplikasi, verifikasi data, hingga aktivasi akun IKD. Strategi ini diterapkan

untuk memudahkan masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital. Hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat masih sangat bergantung pada petugas dalam proses aktivasi. Petugas terlihat aktif membantu setiap tahapan, sedangkan masyarakat cenderung pasif dan mengikuti instruksi yang diberikan. Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan IKD masih bersifat asistif. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, ditemukan bahwa mereka merasa terbantu dengan adanya pendampingan petugas, namun sebagian menyatakan belum mampu melakukan aktivasi secara mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kemandirian digital masyarakat masih rendah.

Strategi Penguatan Sumber Daya Manusia Aparatur

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Disdukcapil, penguatan SDM dilakukan melalui pembelajaran internal, penyesuaian tugas, serta praktik langsung dalam pelayanan IKD. Aparatur dituntut untuk memahami alur sistem IKD agar dapat memberikan pelayanan dan pendampingan kepada masyarakat. Hasil observasi menunjukkan bahwa tidak semua petugas memiliki tingkat penguasaan yang sama terhadap sistem IKD. Sebagian petugas terlihat lebih cepat dan adaptif dalam memberikan pelayanan, sementara sebagian lainnya masih membutuhkan arahan dalam proses tertentu. Temuan ini juga diperkuat dari pedoman wawancara yang menunjukkan adanya perbedaan tingkat kemampuan digital antarpetugas, yang berdampak pada variasi kecepatan dan kualitas pelayanan di loket IKD.

Strategi Kolaborasi Lintas Instansi

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Tanjungpinang telah melakukan kolaborasi dengan beberapa instansi pemerintah daerah dalam bentuk pelayanan terpadu dan kegiatan sosialisasi bersama. Kolaborasi ini bertujuan untuk memperluas jangkauan informasi terkait IKD kepada masyarakat. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa kegiatan kolaborasi tersebut tidak dilakukan secara rutin, melainkan hanya pada kegiatan tertentu. Hal ini menyebabkan dampak kolaborasi terhadap peningkatan penggunaan IKD belum terlihat signifikan dalam pelayanan harian. Berdasarkan pedoman wawancara, baik petugas maupun masyarakat menyatakan bahwa keberadaan kolaborasi belum banyak dirasakan dalam proses layanan sehari-hari, sehingga masih perlu penguatan dalam aspek koordinasi lintas instansi.

Tabel 1. Triangulasi Temuan Penelitian

Strategi	Hasil Wawancara	Hasil Observasi	Hasil Dokumentasi
Sosialisasi dan edukasi	Dilakukan melalui penyuluhan dan jemput bola	Sosialisasi belum menjangkau masyarakat	Terdapat program sosialisasi IKD
Layanan aktivasi IKD	Petugas mendampingi proses aktivasi	Masyarakat masih sangat bergantung pada petugas	SOP layanan aktivasi tersedia

Strategi	Hasil Wawancara	Hasil Observasi	Hasil Dokumentasi
Penguatan SDM aparatur	Ada pelatihan internal dan pembelajaran	Kompetensi aparatur belum merata	Dokumen pelatihan dan penugasan
Kolaborasi instansi	Ada kerja sama lintas instansi	Kolaborasi belum rutin	Notulen kegiatan kolaborasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Disdukcapil Kota Tanjungpinang dilaksanakan melalui empat strategi utama, yaitu sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, layanan aktivasi berbasis pendampingan, penguatan sumber daya manusia aparatur, serta kolaborasi lintas instansi. Keempat strategi tersebut memperlihatkan bahwa implementasi IKD merupakan proses kompleks yang tidak hanya bergantung pada kesiapan teknologi, tetapi juga pada aspek komunikasi kebijakan, kapasitas organisasi, dan penerimaan masyarakat terhadap inovasi digital. Hal ini sejalan dengan karakteristik transformasi digital sektor publik yang menuntut integrasi antara sistem, aktor, dan pengguna layanan.

Strategi sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat menunjukkan bahwa Disdukcapil telah berupaya meningkatkan pemahaman publik melalui berbagai kanal informasi dan layanan langsung. Namun, temuan penelitian memperlihatkan bahwa jangkauan sosialisasi belum merata, terutama pada kelompok masyarakat dengan literasi digital rendah. Kondisi ini sejalan dengan temuan Ahmadi, Asad, & Dema (2025) yang menegaskan bahwa keberhasilan implementasi layanan digital sangat ditentukan oleh efektivitas komunikasi kebijakan kepada masyarakat. Selain itu, Irfan & Anirwan (2025) juga menemukan bahwa rendahnya literasi digital menjadi salah satu faktor utama yang menghambat adopsi layanan digital di pemerintah daerah. Dengan demikian, hambatan sosialisasi yang ditemukan dalam penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya bahwa komunikasi dan literasi digital merupakan faktor kunci dalam adopsi inovasi layanan publik.

Pada aspek layanan aktivasi IKD berbasis pendampingan, hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat masih sangat bergantung pada bantuan petugas dalam proses penggunaan aplikasi IKD. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kemandirian digital masyarakat masih rendah. Temuan ini sejalan dengan penelitian terbaru oleh Handrian & Novita (2025) yang menyatakan bahwa adopsi layanan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dalam memahami dan mengoperasikan teknologi. Ketergantungan masyarakat terhadap petugas dalam penelitian ini juga memperkuat temuan Dalimunthe, Rosalia, & Purba (2025) bahwa digitalisasi layanan publik sering kali belum diikuti oleh transformasi perilaku pengguna secara optimal.

Penguatan sumber daya manusia aparatur menunjukkan bahwa Disdukcapil telah melakukan pembelajaran internal dan penyesuaian tugas untuk mendukung implementasi IKD. Namun, kompetensi digital aparatur masih belum merata sehingga berdampak pada variasi kualitas pelayanan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Nugroho & Purbokusumo (2020) yang menyatakan bahwa kesiapan aparatur merupakan faktor fundamental dalam keberhasilan implementasi *e-government* di daerah. Selain itu, penelitian Kuntoro & Suseno (2024) juga menekankan bahwa kelemahan pada aspek SDM sering menjadi penghambat utama dalam keberlanjutan layanan digital. Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat literatur bahwa transformasi digital menuntut peningkatan kompetensi aparatur secara berkelanjutan, bukan hanya pelatihan sesaat.

Strategi kolaborasi lintas instansi menunjukkan adanya upaya Disdukcapil dalam memperluas jangkauan implementasi IKD melalui kerja sama dengan berbagai pihak. Namun, kolaborasi tersebut masih bersifat insidental dan belum terstruktur secara berkelanjutan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Widjaja & Dhanudibroto (2025) yang menunjukkan bahwa kolaborasi antarinstansi dalam implementasi layanan digital sering kali belum optimal akibat lemahnya koordinasi dan belum adanya mekanisme kerja sama yang permanen. Kondisi serupa juga ditemukan dalam studi Mozin et al. (2025) yang menekankan bahwa keberhasilan inovasi layanan publik membutuhkan sinergi kelembagaan yang konsisten, bukan hanya kegiatan sporadis.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat temuan penelitian terdahulu bahwa keberhasilan implementasi layanan digital dipengaruhi oleh kombinasi faktor komunikasi kebijakan, literasi digital masyarakat, kompetensi aparatur, dan dukungan kelembagaan. Namun demikian, penelitian ini juga menunjukkan bahwa dalam konteks lokal Kota Tanjungpinang, hambatan sosial seperti kebiasaan masyarakat menggunakan layanan konvensional masih menjadi faktor dominan yang memperlambat adopsi IKD. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan digitalisasi nasional dengan realitas implementasi di tingkat daerah sebagaimana juga diindikasikan dalam beberapa penelitian terbaru. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa optimalisasi IKD tidak dapat hanya mengandalkan ketersediaan sistem digital, tetapi membutuhkan penguatan strategi yang lebih komprehensif dan berkelanjutan. Integrasi antara peningkatan literasi digital masyarakat, penguatan kapasitas aparatur, serta penguatan kolaborasi lintas sektor menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan di daerah.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tanjungpinang dalam mengoptimalkan penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) telah dilaksanakan melalui berbagai pendekatan strategis, meliputi sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat, peningkatan kualitas layanan berbasis digital, penguatan kapasitas sumber daya aparatur, serta kolaborasi dengan berbagai pihak terkait. Strategi tersebut menunjukkan adanya upaya sistematis dalam mendukung transformasi digital pada pelayanan administrasi kependudukan. Namun demikian, tingkat optimalisasi penggunaan IKD di masyarakat belum sepenuhnya tercapai secara merata, yang disebabkan oleh beberapa faktor penghambat, seperti rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi di beberapa wilayah, serta adanya resistensi terhadap perubahan sistem layanan dari konvensional ke digital.

Temuan penelitian ini memberikan implikasi bahwa keberhasilan implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi dan regulasi, tetapi juga pada kemampuan instansi penyelenggara dalam membangun kepercayaan serta meningkatkan kesiapan masyarakat terhadap layanan digital. Hasil penelitian menunjukkan pentingnya pendekatan yang terintegrasi antara penguatan infrastruktur, peningkatan kompetensi aparatur, dan pengembangan literasi digital masyarakat dalam mendukung transformasi pelayanan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah maupun instansi terkait dalam merumuskan kebijakan dan strategi yang lebih efektif untuk memperluas pemanfaatan layanan kependudukan berbasis digital secara berkelanjutan.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat direkomendasikan bahwa optimalisasi implementasi IKD perlu diperkuat melalui pengembangan strategi yang lebih komprehensif dan berkelanjutan, khususnya dalam peningkatan literasi digital masyarakat secara tersegmentasi sesuai karakteristik pengguna layanan. Disdukcapil juga perlu terus meningkatkan kualitas infrastruktur digital serta memperluas jangkauan layanan berbasis teknologi untuk menjamin aksesibilitas yang lebih inklusif. Selain itu, penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup kajian yang hanya berfokus pada satu instansi daerah, sehingga belum sepenuhnya merepresentasikan kondisi implementasi IKD secara lebih luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan perspektif pengguna layanan secara lebih mendalam serta melakukan studi komparatif antar daerah guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif dan mendalam mengenai efektivitas implementasi IKD.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan apresiasi dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tanjungpinang atas kesempatan, akses informasi, serta dukungan yang diberikan selama pelaksanaan penelitian ini. Penghargaan yang sama juga disampaikan kepada seluruh informan yang telah berpartisipasi dan bersedia berbagi pengalaman, pandangan, serta informasi yang dibutuhkan dalam proses pengumpulan data. Kontribusi yang diberikan menjadi bagian penting dalam mendukung kelancaran dan keberhasilan penelitian ini. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, baik berupa dukungan akademik, penyediaan fasilitas, maupun berbagai masukan yang membangun selama proses penyusunan artikel. Segala bentuk bantuan dan kerja sama yang diberikan memiliki arti yang sangat penting dalam mendukung penyelesaian penelitian ini sebagai bagian dari upaya pengembangan ilmu pengetahuan.

DAFTAR REFERENSI

- Ahmadi, R., Asad, M. A., & Dema, H. (2025). Komunikasi dalam Implementasi Kebijakan Publik: Studi Kasus Sosialisasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Administrasi Publik*, 21(2).
- Arikunto, S. (2021). *Dasar-dasar evaluasi pendidikan edisi 3*. Bumi aksara.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep pelayanan publik di Indonesia (Analisis literasi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105–122.
- Dalimunthe, N., Ardianto, A., & Purba, K. (2025). Tantangan Implementasi IKD dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Rokan Hulu. *Al-Manar Journal of Public Administration and Management*, 2(2), 177–184.
- Dalimunthe, N., Rosalia, N., & Purba, K. (2025). Peluang dan tantangan transformasi pelayanan pemerintahan desa berbasis digital di Riau. *Al-Manar Journal of Public Administration and Management*, 2(1), 44–59.
- Dewi, Y. S. (2025). Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai pilar good governance: Refleksi tata kelola pemerintah daerah. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 23(1), 53–63.
- Gapri, L., Razak, A., & Asraf, A. (2025). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dengan SIAK: Inovasi Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Kolaka Timur. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(1), 367–387.
- Handrian, E., & Novita, M. (2025). Adopsi Inovasi Kebijakan Digital yang Inklusif: Studi Kasus Aplikasi SIPINTAR PEDULI di Kota Pekanbaru. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(1), 105–119.
- Illahi, P. R. (2025). Strategi Komunikasi Inovasi Teknologi. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 4(7).
- Irfan, B., & Anirwan, A. (2025). Kajian Literatur: Faktor-Faktor yang Berpengaruh dalam

- Transformasi Digital Layanan Publik di Indonesia. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 5(3), 177–185.
- Kuntoro, S., & Suseno, G. (2024). Obstacles and Solutions in the Digitalization of Public Services in Developing Countries: Hambatan dan Solusi dalam Digitalisasi Layanan Publik di Negara Berkembang. *Al-Mahkamah: Jurnal Hukum, Politik Dan Pemerintahan*, 1(1), 31–48.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1984). Drawing valid meaning from qualitative data: Toward a shared craft. *Educational Researcher*, 13(5), 20–30.
- Mozin, S. Y., Pakaya, R., Anggraini, M., Amanda, N. M., Lestari, D. A., Sampara, M. P., & Lanio, A. H. (2025). Kelembagaan pemerintahan di era smart governance: Strategi reformasi menuju pelayanan publik berbasis teknologi. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(11), 7218–7227.
- Muflihaniardi, B., Arisma, A. O., SF, F. A., Amalia, D., & Khusna, F. (2026). Transformasi Digital Dalam Birokrasi: Analisis Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Berdasarkan Prinsip Tata Kelola Yang Baik (Good Governance) Di Kelurahan Airlangga, Kota Surabaya. *Sinergi: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 1641–1654.
- Nugroho, R. A., & Purbokusumo, Y. (2020). E-Government Readiness: Penilaian Kesiapan Aktor Utama Penerapan E-Government di Indonesia (E-Government Readiness: Main Actor Readiness Assessment for E-Government Application in Indonesia). *JURNAL IPTEKKOM Jurnal Ilmu Pengetahuan & Teknologi Informasi*, 22(1), 1–17.
- Rahmadi, M. H., & Rusmiati, E. T. (2025). Transformasi digital manajemen SDM di instansi pemerintah: adaptasi, tantangan, dan peluang. *Petanda: Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Humaniora*, 7(2), 113–121.
- Rojabi, M. A., & Kurniawan, D. (2026). *IKD: Transformasi Ekosistem Identitas Digital Nasional*. Afdan Rojabi Publisher.
- Sangaji, M. S. J., & Irianto, J. (2025). Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital Public Service Innovation Transformation towards Digital Government. *Jejaring Administrasi Publik*, 6(3), 654–667.
- Sarjito, A., & Djati, S. P. (2025). Implikasi kompetensi digital aparatur sipil negara milenial terhadap reformasi birokrasi digital di era transformasi pemerintahan. *Jurnal Administrasi Publik*, 21(1), 87–109.
- Sugiyono, P. D. (2020). Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D. *Penerbit CV. Alfabeta: Bandung*.
- Syafitri, I., Nurman, N., Mardatillah, A., & Hefriyenni, R. (2025). Peningkatan Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD): Studi Kesiapan SDM dalam Era Transformasi Digital di Provinsi Riau. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(2), 277–301.
- Taftahzani, R. I., Rafif, F. A., Adya, F. N. P., Rosadi, Z. A., & Indrawan, J. (2025). Reformasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Perspektif New Public Service: Studi Kasus Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(10. C), 65–74.
- Widjaja, G., & Dhanudibroto, H. (2025). Koordinasi antar-lembaga pemerintah dan efektivitas kebijakan kesejahteraan. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 4(7), 1323–1332.

Zahro, A. A., & Wahyuni, E. S. (2024). Transformasi E-KTP menjadi KTP Digital melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 14(2), 63–71.