



**EFEKTIVITAS PROGRAM IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL
DALAM MEMPERMUDAH ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (STUDI
PADA DISDUKCAPIL KABUPATEN TEBO)**

*Effectiveness of Digital Population Identity Program in Facilitating Population
Administration (Study at Tebo District's Dukcapil Office)*

Fajar Ifan Dolly*¹, Nur Yami Sari²

^{1,2}Institut Administrasi dan Kesehatan Setih Setio Muara Bungo

Email: fajarifandolly53@gmail.com

Email: nuryamisari@gmail.com

Abstract

This study aims to see the effectiveness of the IKD program and the readiness of the Population and Civil Registry Office and to find out what obstacles there are in implementing the IKD program in Tebo Regency. The research uses a descriptive method with a qualitative approach with the population in this study being all employees of the Tebo Regency Population and Civil Registry Service and the community of IKD users with samples determined using the technique purposive sampling and incidental sampling. For the data source of this study, it comes from primary data and secondary data by applying data analysis techniques according to Miles and Huberman which start from the stages: data collection, reduction, presentation, ending with drawing conclusions. The results of the study indicate that the effectiveness of the IKD program in facilitating and accelerating population administration in Tebo Regency has not been effective. This is because the objectives set in the rules are not running properly. From several indicators of program effectiveness, it can be seen that from the indicators of program target accuracy and program socialization, it has not been fully implemented in accordance with the achievement of objectives. It is recommended to the Tebo Regency Population and Civil Registry Office, to be committed and consistent in implementing the rules, implementing more massive socialization, and giving sanctions to certain actors in making the IKD program a success, this is so that the community can immediately use the IKD application to support the smoothness and ease of population administration.

Keywords: Program Effectiveness, Digital Population Identity (IKD), Population Administration, Disdukcapil

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk melihat efektivitas program IKD dan kesiapan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta untuk mengetahui kendala apa saja yang terdapat dalam pelaksanaan program IKD di Kabupaten Tebo. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tebo dan masyarakat pengguna IKD dengan sampel yang ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dan incidental sampling. Untuk sumber data penelitian ini berasal dari data primer dan data sekunder dengan menerapkan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman yang dimulai dari tahapan: pengumpulan data, reduksi data, penyajian, diakhiri dengan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas program IKD dalam memperlancar dan mempercepat administrasi kependudukan di Kabupaten Tebo belum efektif. Hal ini dikarenakan tujuan yang telah ditetapkan dalam aturan belum

berjalan sebagaimana mestinya. Dari beberapa indikator efektivitas program terlihat dari indikator ketepatan sasaran program dan sosialisasi program belum sepenuhnya terlaksana sesuai dengan capaian tujuan. Disarankan kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tebo, agar berkomitmen dan konsisten dalam menjalankan aturan, melaksanakan sosialisasi lebih masif lagi, serta memberikan sanksi kepada oknum tertentu dalam mensukseskan program IKD, hal ini dimaksudkan agar aplikasi IKD dapat segera dimanfaatkan oleh masyarakat guna mendukung kelancaran dan kemudahan administrasi kependudukan.

Kata Kunci: Efektivitas Program, Identitas Kependudukan Digital (IKD), Administrasi Kependudukan, Disdukcapil

PENDAHULUAN

Globalisasi dan transformasi digital telah membawa dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat tidak hanya mempercepat arus informasi, tetapi juga mengubah pola kerja pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam konteks ini, pengelolaan teknologi informasi menjadi instrumen strategis dalam mendorong reformasi birokrasi, guna mewujudkan pelayanan publik yang efisien, mudah diakses, dan berbiaya rendah.

Pemanfaatan teknologi digital dalam sektor publik selaras dengan konsep *Electronic Government* (e-Government), yang menekankan integrasi teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik secara cepat dan fleksibel (Sukraaliawan & Agustana, 2023). Salah satu bentuk konkret dari implementasi e-Government adalah transformasi layanan administrasi kependudukan melalui digitalisasi sistem layanan dan dokumen, termasuk program Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Digitalisasi layanan kependudukan bertujuan untuk menyediakan alternatif layanan yang efisien, cepat, dan hemat waktu, baik bagi penyedia maupun pengguna layanan (Kutlu, 2023). Program IKD merupakan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yang bertujuan menggantikan dokumen fisik KTP elektronik (e-KTP) dengan versi digital yang dapat diakses melalui perangkat seluler. Inisiatif ini merupakan bagian dari adaptasi terhadap ekosistem digital yang terus berkembang (Sukraaliawan & Agustana, 2023).

Pelaksanaan program IKD secara resmi diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 tentang *Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital*. Dalam regulasi tersebut, IKD didefinisikan sebagai informasi elektronik yang merepresentasikan dokumen kependudukan digital melalui aplikasi pada perangkat gawai, yang memuat data pribadi warga negara sebagai identitas resmi (Permendagri No. 72 Tahun 2022, Pasal 1 Ayat 18).

Tujuan utama program IKD meliputi empat aspek: (1) adaptasi terhadap kemajuan teknologi informasi dalam layanan kependudukan; (2) perluasan pemanfaatan data digital oleh masyarakat; (3) percepatan dan kemudahan transaksi daring, baik dalam layanan publik maupun swasta; serta (4) perlindungan data melalui sistem autentikasi untuk mencegah kebocoran dan pemalsuan identitas (Permendagri No. 72 Tahun 2022, Pasal 14). Program ini juga dirancang untuk

terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan kenyamanan layanan.

Secara fungsional, IKD memiliki tiga peran utama, yakni sebagai alat verifikasi identitas, sebagai sistem autentikasi dengan dukungan biometrik dan kode QR, serta sebagai sarana otorisasi yang memungkinkan pemilik data mengendalikan akses terhadap informasi pribadinya (Permendagri No. 72 Tahun 2022, Pasal 15). Dengan demikian, program IKD diharapkan dapat memperkuat pelayanan publik berbasis digital serta mendukung tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel.

Namun, efektivitas implementasi program IKD di berbagai daerah masih menghadapi sejumlah tantangan. Studi kasus di Kabupaten Tebo, Provinsi Jambi, menunjukkan bahwa tingkat efektivitas program belum optimal. Kabupaten yang terdiri dari 12 kecamatan dengan jumlah penduduk mencapai 344.816 jiwa ini mengalami peningkatan kebutuhan layanan kependudukan, terutama untuk pembuatan e-KTP baru akibat kehilangan, kerusakan, maupun perubahan data. Keterbatasan ketersediaan blangko e-KTP menjadi pendorong utama perlunya digitalisasi dokumen kependudukan.

Hasil observasi lapangan menunjukkan adanya dua kategori permasalahan utama dalam pelaksanaan IKD di Kabupaten Tebo, yakni kendala internal dan eksternal. Kendala internal meliputi gangguan teknis pada akses user VPN SIAK yang menghambat input data ke Data Center Adminduk. Sementara itu, kendala eksternal mencakup rendahnya literasi digital masyarakat, terutama pada kelompok lansia dan warga dengan keterbatasan akses teknologi, serta belum meratanya infrastruktur internet di sejumlah wilayah.

Kondisi ini menimbulkan kesenjangan antara tujuan awal program IKD dan realisasi di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi menyeluruh untuk menilai tingkat efektivitas program, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta merumuskan solusi agar pelaksanaan IKD lebih optimal, inklusif, dan berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas program Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaan program IKD dan memberikan rekomendasi strategis guna mendukung keberhasilan implementasinya.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan karakteristik suatu fenomena atau populasi tertentu (Suryabrata, 2011). Dalam konteks ini, fokus utama penelitian adalah mengevaluasi efektivitas pelaksanaan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam mempercepat serta mempermudah pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tebo.

Metode deskriptif kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali dan memahami fenomena sosial secara mendalam melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian. Penelitian kualitatif merupakan suatu

pendekatan yang menekankan pada pemahaman mendalam terhadap makna, konteks, serta pola-pola sosial yang terjadi dalam kehidupan manusia (Creswell & Poth, 2018). Tujuan dari pendekatan ini tidak hanya terbatas pada identifikasi masalah, tetapi juga mencakup analisis terhadap proses serta pencarian solusi terhadap permasalahan yang muncul selama implementasi program IKD.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode gabungan antara *purposive sampling* dan *accidental sampling*. *Purposive sampling* digunakan untuk memilih informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman relevan terhadap topik penelitian, sedangkan *accidental sampling* dilakukan untuk menangkap perspektif dari responden yang kebetulan berada di lokasi penelitian dan bersedia memberikan informasi (Sugiyono, 2017).

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yakni: observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk menangkap fenomena secara langsung di lapangan, wawancara mendalam dilakukan untuk menggali informasi subjektif dari informan, dan dokumentasi dipergunakan untuk memperoleh data sekunder yang mendukung analisis (Moleong, 2019).

Analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model interaktif dari Miles dan Huberman (1994), yang melibatkan empat tahap utama: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Proses ini dilakukan secara sirkular dan berkesinambungan hingga mencapai kejenuhan data (data saturation), yaitu ketika informasi yang diperoleh tidak lagi menunjukkan variasi yang signifikan.

Dengan menggunakan pendekatan ini, diharapkan penelitian mampu menjelaskan secara holistik bagaimana program IKD diimplementasikan, apa saja kendala yang dihadapi, serta solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitasnya dalam pelayanan publik di sektor administrasi kependudukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Suatu program dapat dikatakan efektif apabila pelaksanaan kegiatan dan upaya yang dilakukan mampu mencapai hasil sesuai dengan yang diharapkan. Program yang efektif tidak hanya menghasilkan dampak dan pengaruh positif, tetapi juga memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima manfaat. Penilaian efektivitas Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) menjadi tolok ukur utama dalam mengevaluasi kelanjutan dan keberhasilan program tersebut. Dalam penelitian ini, pengukuran efektivitas merujuk pada teori Budiani (2007) yang dikutip oleh Putri dan Bataha (2023), yang menyatakan bahwa indikator efektivitas suatu program meliputi ketepatan sasaran, sosialisasi, pencapaian tujuan, serta pemantauan pelaksanaan program.

1. Ketepatan Sasaran Program

Ketepatan sasaran program mengacu pada tingkat pencapaian tujuan oleh peserta yang menjadi target program sesuai dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya. Penentuan sasaran yang tepat sangat penting agar program dapat dilaksanakan secara adil dan merata di seluruh lapisan masyarakat. Sasaran Program IKD di Kabupaten Tebo adalah seluruh warga Kabupaten Tebo yang telah memiliki E-KTP dan menggunakan perangkat Android, terutama generasi muda berusia 17 tahun ke atas yang telah memahami penggunaan IKD.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo, dijelaskan bahwa program IKD dirancang untuk

mengikuti perkembangan teknologi informasi guna memudahkan layanan administrasi kependudukan. Sasaran utama adalah masyarakat yang telah memiliki E-KTP dan ponsel Android, dengan fokus pada kalangan remaja dan milenial yang memiliki pemahaman tentang IKD (Ridwan, 2024).

Terkait target kinerja, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo menetapkan capaian sebesar 30% dari total perekaman. Namun, realisasi saat ini baru mencapai 6,03% dengan total 15.982 pengguna IKD, sementara 249.001 orang belum menerapkan dan 264.983 orang masih dalam proses perekaman. Meski demikian, antusiasme masyarakat terhadap IKD cukup tinggi, meskipun terdapat kendala teknis yang dihadapi dalam proses implementasi (Ridwan, 2024).

Penerapan IKD di Kabupaten Tebo tahun 2023 menunjukkan variasi tingkat penerapan di setiap kecamatan dengan persentase penerapan rata-rata sebesar 5,63%, jauh di bawah target yang telah ditetapkan (DKB, 2023).

Selain itu, Kepala Seksi Inovasi Pelayanan menyatakan bahwa IKD memberikan kemudahan dalam proses administrasi publik dengan memanfaatkan teknologi digital, yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses identitas kependudukan secara praktis melalui perangkat mobile (Larasati, 2024). Hal ini juga diungkapkan oleh masyarakat pengguna IKD, yang mengapresiasi kemudahan transaksi digital tanpa perlu membawa KTP fisik dan memanfaatkan berbagai fitur lain dalam aplikasi IKD (Wulandari, 2024).

Lebih lanjut, masyarakat menyampaikan bahwa IKD mendukung percepatan layanan publik dengan integrasi digital yang efisien dan aman, sesuai dengan pengembangan ekosistem digital oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika. Sistem keamanan IKD yang meliputi penggunaan PIN, proteksi screenshot, dan mekanisme pemblokiran jika perangkat hilang, juga menjadi nilai tambah bagi keamanan data pribadi masyarakat (Sanovel, 2024; Nofri, 2024).

Secara keseluruhan, meskipun sasaran program IKD telah ditetapkan secara tepat kepada masyarakat yang memenuhi kriteria, efektivitas program belum optimal karena cakupan implementasi masih terbatas. Dengan capaian penerapan sebesar 5,63%, jauh di bawah target 30%, serta sejumlah besar masyarakat yang belum menggunakan IKD, maka program ini belum sepenuhnya efektif dalam menjangkau seluruh warga Kabupaten Tebo. Idealnya, program IKD harus mencapai cakupan 100% dengan target minimal 30% dari total perekaman untuk dapat dianggap berhasil secara efektif.

2. Sosialisasi Program

Sosialisasi program berperan penting dalam penyebaran informasi guna membangun pemahaman dan pengetahuan di kalangan sasaran program Identitas Kependudukan Digital (IKD). Komunikasi yang efektif dalam pelaksanaan program IKD dapat meningkatkan dukungan, partisipasi, serta pemahaman masyarakat terhadap program yang sedang berjalan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo, sosialisasi program IKD telah dilakukan secara langsung (door to door) ke berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) seperti Dinas Sosial, Dinas Pemuda dan Olahraga, Inspektorat, Dinas Komunikasi dan Informatika, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, Dinas Lingkungan Hidup, Badan Keuangan Daerah, serta hampir seluruh OPD lainnya. Pegawai Dukcapil juga aktif mengajak rekan-rekan di instansi lain untuk mengaktivasi IKD serta mempromosikan program ini melalui media

komunikasi pribadi seperti status WhatsApp. Di tingkat desa, sosialisasi dilakukan dengan pendekatan langsung kepada masyarakat, terutama kepada individu yang telah menggunakan telepon genggam dan memiliki E-KTP, untuk melakukan aktivasi IKD (Damsir, 2024).

Selanjutnya, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa pelaksanaan sosialisasi program IKD dipicu oleh target kinerja yang harus dicapai oleh Dukcapil. Sosialisasi ini bertujuan menginformasikan keberadaan program yang telah diluncurkan beberapa tahun sebelumnya dan diharapkan dapat menyederhanakan kehidupan masyarakat. Meski peningkatan penggunaan IKD dari tahun ke tahun tidak selalu mencapai target yang ditetapkan, Dukcapil terus berupaya agar seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkan manfaat transformasi digital yang ditawarkan oleh program IKD secara optimal dan tepat guna (Indri Chairani, 2024).

Selain itu, Kepala Seksi Pemanfaatan Data mengungkapkan bahwa strategi sosialisasi IKD juga dilakukan melalui publikasi media sosial seperti Instagram, penyiaran di Radio Elbas Tebo FM 87,9 MHz, serta kerjasama dengan aparat kecamatan untuk memperluas jangkauan sosialisasi hingga ke tingkat kelurahan dan desa. Pihak desa kemudian berperan aktif mengajak masyarakat untuk melakukan aktivasi IKD dan menyebarkan informasi tersebut ke komunitas lokal (Yusrialdi, 2024).

Konfirmasi lebih lanjut dari perangkat desa Lubuk Mandarsah menunjukkan bahwa tim Dukcapil rutin melakukan pendekatan langsung di desa, melakukan perekaman data bagi masyarakat yang belum memiliki E-KTP serta membantu aktivasi IKD bagi masyarakat yang telah memiliki E-KTP dan perangkat telepon pintar. Kerjasama antara tim Dukcapil dan perangkat desa dinilai efektif, terutama mengingat lokasi kantor Dukcapil yang relatif jauh dari desa, sehingga masyarakat mengalami kesulitan akses (Muhammad Helmi, 2024).

Namun, respons dari masyarakat Kabupaten Tebo menunjukkan bahwa meskipun sosialisasi sudah dilakukan, efektivitasnya masih terbatas. Informasi terkait IKD yang dipublikasikan melalui media sosial seperti Instagram dan Facebook kurang konsisten dan jarang diperbarui, bahkan tidak terdapat informasi terbaru di website resmi Dukcapil. Padahal, media sosial merupakan saluran utama yang efektif untuk menjangkau kelompok usia muda di Instagram dan kelompok orang tua melalui Facebook. Keterbatasan ini menyebabkan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui atau memahami program IKD secara menyeluruh (Juliansyah, 2024).

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi program IKD di Kabupaten Tebo telah dilaksanakan melalui berbagai pendekatan dan media komunikasi, termasuk media sosial, radio, dan brosur. Namun, sosialisasi melalui media sosial belum optimal karena kurangnya konsistensi dalam pembaruan konten, sehingga menghambat upaya penyebaran informasi yang efektif kepada masyarakat luas.

3. Tujuan Program

Pencapaian tujuan program dapat diartikan sebagai realisasi dari sasaran yang ingin diraih oleh organisasi dalam jangka waktu tertentu di masa depan. Dalam konteks program Identitas Kependudukan Digital (IKD), tujuan tersebut merujuk pada hasil yang hendak dicapai oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana telah ditetapkan sebelumnya. Pencapaian tujuan merupakan indikator

utama yang menunjukkan kemajuan pelaksanaan program tersebut.

Merujuk pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 Pasal 14, program IKD dirancang dengan tujuan untuk: (1) mengadopsi teknologi informasi dan komunikasi dalam digitalisasi data kependudukan, (2) meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan oleh masyarakat, (3) mempermudah serta mempercepat proses transaksi pelayanan publik dan privat secara digital, dan (4) menjamin keamanan kepemilikan identitas kependudukan digital melalui sistem autentikasi yang efektif untuk mencegah pemalsuan dan kebocoran data.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bapak Ali Bato (05 Juni 2024), tujuan program IKD mencakup penyediaan akses digital yang aman terhadap data kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran. Hal ini bertujuan untuk mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik serta memberikan rasa aman kepada masyarakat dalam menyimpan data tanpa khawatir kehilangan, mengingat banyaknya kasus kehilangan E-KTP. Program ini juga diarahkan untuk mendukung kesejahteraan masyarakat secara umum.

Selanjutnya, wawancara dengan Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan, dan Kematian, Ibu Sukmawati (05 Juni 2024), menegaskan bahwa keberadaan IKD menghilangkan kekhawatiran masyarakat terkait kehilangan KTP fisik karena fungsi IKD sudah setara dan dapat menggantikan dokumen tersebut. Selain itu, IKD mempercepat proses administrasi kependudukan dengan menghilangkan kebutuhan fotokopi KTP fisik, serta mengurangi risiko pemalsuan dan pencurian data identitas oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Terkait kemudahan dan percepatan transaksi pelayanan publik maupun privat, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bapak Damsir (05 Juni 2024), menyatakan bahwa IKD memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi administrasi, dengan akses data pribadi masyarakat yang terpusat dalam database nasional. Hal ini juga mengurangi kebutuhan penyediaan formulir permohonan secara manual, sehingga menekan waktu dan biaya operasional.

Demikian pula, Kepala Seksi Inovasi Pelayanan, Ibu Dewi Ayu Larasati (05 Juni 2024), menambahkan bahwa aplikasi IKD memudahkan berbagai proses pelayanan dibandingkan dengan penggunaan identitas fisik E-KTP. Selain mempermudah pelayanan, IKD juga mendukung program pemerintah dalam membantu masyarakat kurang mampu serta menghindari penyalahgunaan data kependudukan, sekaligus menghemat biaya pembuatan dokumen identitas.

Berdasarkan temuan dari wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa tujuan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan implementasi dari reformasi administrasi dan birokrasi yang dirancang secara komprehensif. Program ini menekankan perubahan pada sektor publik agar lebih cepat, dinamis, serta mengoptimalkan penggunaan E-KTP digital guna memudahkan masyarakat dalam urusan kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan program IKD telah terealisasi dengan baik meskipun terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya.

4. Pemantauan Program

Pemantauan program merupakan proses sistematis yang mencakup pengawasan, pengendalian, serta evaluasi berkala terhadap kemajuan pelaksanaan program Identitas Kependudukan Digital (IKD), guna memastikan bahwa perkembangan program sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Pelaksanaan

pemantauan yang efektif berperan penting

dalam meminimalisasi risiko, meningkatkan kinerja program, serta memastikan bahwa program IKD berjalan sesuai dengan rencana yang telah dirumuskan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo, salah satu bentuk evaluasi dalam pemantauan program IKD dilakukan secara sederhana melalui grup WhatsApp yang digunakan sebagai media untuk menampung keluhan masyarakat, seperti permasalahan pada proses aktivasi IKD yang terkendala oleh lambatnya server. Upaya perbaikan dan pembaruan server diharapkan dapat meningkatkan kemudahan akses IKD pada berbagai perangkat smartphone yang memenuhi persyaratan (Ridwan, 2024).

Selanjutnya, dari hasil wawancara dengan Tenaga Administrasi yang terlibat dalam pelaksanaan program IKD, dijelaskan bahwa pemantauan program dilakukan oleh tim Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang beranggotakan delapan orang dan diawasi oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo. Selain itu, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan juga turut menangani perkembangan program IKD. Tim tersebut secara berkelanjutan melakukan penyempurnaan terhadap server agar berfungsi secara optimal dan memastikan masyarakat tidak mengalami kendala dalam penggunaan IKD. Selain itu, layanan dan fungsi IKD juga diperbaharui secara berkala untuk memudahkan pemahaman masyarakat pengguna (Kustiawan, 2024).

Kemudian, wawancara dengan Fungsional Umum mengungkapkan peran tim Akselerasi Layanan Online (ALO) Adminduk yang bertugas memastikan kelancaran layanan online. Tugas tim ALO meliputi pengawasan jaringan, ketersediaan sumber daya manusia (SDM), pemenuhan bahan atau blanko, pendampingan terhadap petugas registrasi, serta fasilitasi sarana dan prasarana pendukung. Tim ini terdiri dari sekitar 10 anggota yang diketuai oleh Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dengan dukungan dari Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk serta anggota lain seperti Fungsional Umum dan Tenaga Administrasi (Hafni, 2024).

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemantauan program IKD di Kabupaten Tebo telah dilaksanakan melalui pembentukan tim khusus serta evaluasi terhadap masukan masyarakat. Meskipun demikian, pelaksanaan pemantauan masih belum optimal dan memerlukan pengawasan serta evaluasi yang berkelanjutan. Hal ini penting dilakukan dengan terus memantau keluhan dan permasalahan yang dihadapi masyarakat dalam penggunaan IKD agar dapat dijadikan bahan perbaikan dan pengembangan program ke depannya.

Hambatan dalam melaksanakan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo.

1. Ketidakseuaian Penggunaan Smartphone Android di Kalangan Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, ditemukan bahwa salah satu hambatan utama dalam pelaksanaan program IKD adalah masih adanya masyarakat yang belum menggunakan perangkat smartphone berbasis Android, khususnya pada kelompok usia di atas 50 tahun. Selain itu, terdapat pula penggunaan ponsel dengan spesifikasi rendah (ponsel jadul) yang tidak mendukung aplikasi IKD, sehingga menyulitkan pencapaian target program. Kondisi ini diperparah oleh keterbatasan akses dan tingkat ekonomi

masyarakat di wilayah pedesaan terpencil yang menyebabkan mereka jarang memiliki smartphone. Dukcapil tidak memaksa masyarakat untuk membeli perangkat baru, namun mengimbau agar masyarakat yang telah memiliki smartphone dan E-KTP segera mengaktivasi IKD (Damsir, 2024).

Pandangan serupa disampaikan oleh Kepala Seksi Inovasi Pelayanan yang menyatakan bahwa meskipun minat masyarakat cukup tinggi, keterbatasan perangkat yang kompatibel dengan aplikasi IKD menjadi kendala utama. Smartphone yang digunakan setidaknya harus mendukung Android versi 8 atau IOS versi 11 agar aplikasi dapat berjalan optimal (Larasati, 2024).

Selanjutnya, wawancara dengan Tenaga Administrasi mengungkapkan bahwa faktor ekonomi dan karakteristik masyarakat Suku Anak Dalam (SAD) di Kabupaten Tebo turut menjadi penghambat dalam penggunaan IKD. Selain itu, pembatasan penggunaan satu Nomor Identitas Kependudukan (NIK) untuk satu perangkat smartphone juga menambah kesulitan dalam aktivasi aplikasi tersebut (Kustiawan, 2024).

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa keterbatasan perangkat teknologi yang memenuhi persyaratan aplikasi menjadi hambatan signifikan dalam aktivasi IKD di Kabupaten Tebo.

2. Pemahaman Teknologi yang Terbatas di Kalangan Masyarakat

Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk menyatakan bahwa pemahaman teknologi, khususnya penggunaan gadget, masih rendah terutama di kalangan masyarakat usia 45 tahun ke atas. Faktor usia dan kurangnya adaptasi terhadap perkembangan teknologi menjadi penyebab utama hal ini, meskipun teknologi sebenarnya memiliki manfaat signifikan dalam kehidupan sehari-hari (Ali Bato, 2024).

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan juga mengungkapkan bahwa pemahaman masyarakat terhadap teknologi tidak dapat disamaratakan, mengingat perbedaan generasi dalam mengadopsi teknologi yang semakin berkembang. Namun, keterbatasan ini bukan merupakan penghalang permanen karena adaptasi terhadap teknologi terus berlangsung seiring waktu (Chairani, 2024).

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Kepala Seksi Pemanfaatan Data, yang menegaskan bahwa sebagian masyarakat, khususnya lanjut usia, masih sangat tergantung pada bantuan anggota keluarga dalam menggunakan teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa

masyarakat secara keseluruhan belum sepenuhnya familiar dengan teknologi digital meskipun perkembangan teknologi semakin pesat (Yusrialdi, 2024).

Wawancara dengan masyarakat Kabupaten Tebo juga memperlihatkan adanya kesenjangan pemahaman teknologi antara wilayah perkotaan dan pedesaan terpencil. Istilah "Gagap Teknologi" (GapTek) digunakan untuk menggambarkan masyarakat yang masih kurang akrab dengan teknologi, terutama para lansia dan sebagian kelompok usia produktif (Hafizi, 2024).

Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa rendahnya pemahaman teknologi, terutama pada kelompok usia lanjut dan masyarakat pedesaan, merupakan hambatan penting dalam implementasi IKD.

3. Akses Internet yang Belum Merata

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mengungkapkan bahwa banyak daerah di Kabupaten Tebo, khususnya

pedesaan dan wilayah terpencil, masih mengalami keterbatasan akses internet. Minimnya infrastruktur telekomunikasi seperti menara seluler dan kabel optik menyebabkan masyarakat sulit mengakses informasi dan layanan berbasis digital, yang berdampak pada keterbatasan perkembangan intelektual dan sosial (Yoki Aria Sandi, 2024).

Hal ini diperkuat oleh Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil yang menyebutkan sejumlah desa terpencil di Kabupaten Tebo yang belum memiliki koneksi internet memadai. Kondisi ini menghambat akses masyarakat terhadap pendidikan dan layanan publik yang mengandalkan jaringan internet (Damsir, 2024).

Kepala Seksi Inovasi Pelayanan menambahkan bahwa ketimpangan akses internet juga memperparah kesenjangan pendidikan dan ekonomi di Kabupaten Tebo, sehingga menghambat pemanfaatan teknologi secara merata (Larasati, 2024).

Masyarakat setempat juga menyatakan bahwa tingginya biaya akses internet menjadi kendala utama, khususnya di desa terpencil yang hanya tersedia kuota dengan harga relatif mahal, sehingga menyulitkan masyarakat berpenghasilan rendah untuk mengakses internet (Heriyanto, 2024). Kesimpulannya, akses internet yang belum merata dan mahal di sejumlah wilayah Kabupaten Tebo menjadi hambatan yang signifikan dalam pelaksanaan program IKD.

4. Kendala Akses User VPN SIAK yang Sering Mengalami Suspend

Berdasarkan wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo, penggunaan jaringan Virtual Private Network (VPN) diperlukan untuk mengakses Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) secara aman. Namun, akses VPN yang memerlukan kerja sama dengan Kementerian Dalam Negeri ini kerap mengalami kendala (Ridwan, 2024).

Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil menjelaskan bahwa VPN digunakan untuk menjaga keamanan data dan memastikan kelancaran aliran informasi, sehingga perangkat layanan tidak diperkenankan membuka aplikasi lain yang dapat mengancam keamanan data (Damsir, 2024).

Tenaga Administrasi menuturkan bahwa akses VPN sering kali mengalami suspend atau penghentian sementara, yang menyebabkan tidak dapat digunakannya aplikasi SIAK dan menghambat pelayanan aktivasi IKD. Penyebabnya belum selalu dapat diketahui karena jaringan ini dikelola pusat, sehingga penanganannya sering tertunda (Kustiawan, 2024).

Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan menambahkan bahwa suspend jaringan VPN dapat disebabkan oleh masa aktif yang habis, aktivitas pengiriman spam, atau faktor lain yang mengakibatkan pemblokiran sementara. Kondisi ini menimbulkan penundaan dalam pelayanan kepada masyarakat (Chairani, 2024).

Masyarakat pengguna IKD juga merasakan dampak suspend ini, dimana aplikasi tidak dapat diakses dalam jangka waktu tertentu sehingga menurunkan minat pengguna dalam menggunakan layanan digital tersebut. Petugas berupaya meminimalisasi dampak dengan berkoordinasi langsung kepada tim pengelola pusat (Nofri, 2024). Dengan demikian, hambatan akses VPN yang kerap mengalami suspend merupakan salah satu kendala teknis yang menghambat kelancaran pelaksanaan program IKD di Kabupaten Tebo.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan terkait efektivitas Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam mempercepat dan mempermudah administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo, dapat disimpulkan sebagai berikut: *Pertama*, pelaksanaan program IKD belum menunjukkan efektivitas yang optimal jika dilihat dari indikator efektivitas yang dikemukakan oleh Budiani, yaitu ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program, dan pemantauan program. Dari keempat indikator tersebut, hanya tujuan program dan pemantauan program yang berjalan dengan baik. Tujuan dari program IKD, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 Pasal 14, meliputi: (1) penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam digitalisasi kependudukan, (2) peningkatan pemanfaatan digitalisasi bagi masyarakat, (3) percepatan dan kemudahan dalam pelayanan publik maupun privat berbasis digital, serta (4) pengamanan identitas kependudukan melalui sistem autentikasi guna mencegah pemalsuan dan kebocoran data. Program ini memberikan manfaat signifikan bagi pemerintah dan masyarakat, seperti penghematan anggaran pemerintah melalui pengurangan penggunaan formulir fisik KTP elektronik, kemudahan bagi masyarakat yang tidak perlu membawa KTP fisik dalam proses pelayanan, serta peningkatan kecepatan, akurasi, dan efisiensi layanan dengan integrasi data kependudukan dan perlindungan data yang lebih baik. Pemantauan program dilakukan melalui kelompok khusus Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan program. *Kedua*, pada indikator ketepatan sasaran, meskipun program telah diarahkan kepada masyarakat umum, implementasi penggunaan IKD masih terbatas pada sebagian kecil masyarakat, dengan capaian target kinerja penerapan IKD baru mencapai 5,63% dari target 30% total perekaman. Selanjutnya, dalam hal sosialisasi, meskipun telah dilakukan melalui berbagai media sosial seperti WhatsApp, radio, dan Instagram, efektivitas sosialisasi masih rendah karena kurangnya kontinuitas dan konsistensi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo dalam menginformasikan program IKD secara berkelanjutan. *Ketiga*, terdapat sejumlah kendala dalam pelaksanaan program IKD, antara lain keterbatasan perangkat android yang dimiliki masyarakat, rendahnya tingkat pemahaman teknologi di kalangan masyarakat, akses internet yang tidak merata, serta gangguan teknis pada akses User VPN SIK yang mengalami suspend atau penghentian sementara.

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa rekomendasi yang dapat diajukan adalah: 1) Peningkatan manajemen sumber daya manusia perlu menjadi prioritas untuk mendukung kelancaran pelaksanaan program IKD. Kompetensi SDM merupakan faktor kunci keberhasilan program, sehingga perlu diberikan pelatihan dan peningkatan kapasitas secara berkelanjutan agar pelayanan dapat berjalan secara efektif dan optimal; 2) Pemerintah Kabupaten Tebo, terutama tingkat Kecamatan, Kelurahan, dan Desa, serta Organisasi Perangkat Daerah (OPD) diharapkan dapat memperluas dan memperkuat sosialisasi program IKD. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan pemahaman masyarakat dalam mengaktifkan serta memanfaatkan aplikasi IKD secara maksimal. Sosialisasi melalui situs web resmi juga perlu ditingkatkan, mengingat program ini masih relatif baru dan masyarakat membutuhkan pemahaman yang memadai untuk bertransisi ke KTP digital; 3) Pemerintah pusat, melalui Direktorat Jenderal Kementerian Dalam Negeri dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil,

dianjurkan untuk memperkuat regulasi yang ada dan mempertimbangkan pemberian sanksi bagi masyarakat yang belum mengaktifkan program IKD. Langkah ini diharapkan dapat mempercepat adopsi teknologi tersebut oleh masyarakat sekaligus meningkatkan kesadaran akan keunggulan aplikasi IKD. Selain itu, penguatan infrastruktur jaringan sistem IKD sangat penting untuk menghindari gangguan layanan, seperti suspend pada User VPN SIAK, sehingga masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam mengaktifkan identitas digitalnya. Upaya ini juga dapat mengurangi hambatan psikologis masyarakat dalam memanfaatkan teknologi baru tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2015). *Metode Penelitian Administrasi*. Pustaka Setia.
- Anis, I., Usman, J., & Arfah, S. R. (2021). Efektivitas program pelayanan kolaborasi administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *E-Journal UNIMUS*, 2 (3), 1105–1116.
- Bappenas. (2020). Rencana pembangunan jangka menengah nasional (RPJMN) 2020–2024. Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Bella, V. S., & Widodo, D. (2023). Implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam menunjang pelayanan publik masyarakat di Kecamatan Tambaksari. *Jurnal Saraq Opat*, 6 (1), 14–31.
- Budiani, N. (2007). Efektivitas Program Bantuan Langsung Tunai (BLT) dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat miskin di Kecamatan Karanganyar Kabupaten Pekalongan. *Tesis*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Congge, U. (2017). *Patologi administrasi negara*. Sah Media.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (4th ed.)*. SAGE Publications.
- Dirjen Dukcapil. (2021). *Pedoman Umum Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan*. Jakarta: Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Dalam Negeri RI.
- Dukcapil. (2020). *Profil Kependudukan Kabupaten Tebo*. Tebo: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tebo.
- Fauziah, W. R., Sugiarti, C., & Ramdani, R. (2022). Efektivitas program wirausaha pemuda dalam upaya penurunan angka pengangguran terbuka di Kabupaten Tegal pada masa pandemi COVID-19. *Jurnal Manajemen*, 14 (2), 367–375.
- Firmansyah, M. A., & Anisykurlillah, R. (2023). Efektivitas program pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 510–517.
- Guntur, A. C. N., & M. (2019). *Analisis Kebijakan Publik*. Badan Penerbit UNM.
- Gustiana, Z. N., & Pohan, S. (2023). Efektivitas program pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Simpang Tiga Pekan Kabupaten Serdang Bedagai. *Jurnal Riset Multidisiplin dan Inovasi Teknologi*, 2 (1), 251–257.
- Handyaningrat, S. (1994). *Pengantar studi ilmu administrasi dan manajemen*. Gunung Agung.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2022). *Profil Administrasi Kependudukan Indonesia*. Jakarta: Ditjen Dukcapil.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2022). Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan



- Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.
- Kutlu, T. (2023). Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya, Jawa Timur. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4 (1), 88–100.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook (2nd ed.)*. SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Ed. Revisi)*. Remaja Rosdakarya.
- Nurmalasari, Y., & Erdiantoro, R. (2020). Perencanaan dan keputusan karier: Konsep krusial dalam layanan BK karier. *Quanta*, 4 (1), 44–51.
- Pemerintah Kabupaten Tebo. (2017). Peraturan Bupati Tebo Nomor 43 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Permadi, I. B., & Rokhman, A. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital dalam upaya pengamanan data pribadi. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 4 (2), 80–88.
- Putri, D. E. A., & Bataha, K. (2023). The effectiveness of population administration services at Balai RW (Case study of Medokan Ayu Village). *Jurnal PubBis*, 7 (2), 179–181.
- Rahayu, A. S. (2018). *Pengantar Pemerintah Daerah*. Sinar Grafika.
- Rahman, M. (2017). *Ilmu Administrasi*. Sah Media.
- Rita, F. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Global Eksekutif Teknologi.
- Sihombing, U. P. (2015). *Memahami Kebijakan Administrasi Kependudukan*. The Indonesian Legal Resource Center (ILRC).
- Subarsono. (2021). *Analisis Kebijakan Publik*. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Sukraaliawan, I. N., & Agustana, P. (2023). Inovasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Buleleng. *Locus*, 15 (2), 91–106.
- Suryabrata, S. (2011). *Metodologi Penelitian*. Rajawali Pers.
- Sutha, D. W. (2018). *Administrasi Perkantoran*. Indomedia Pustaka.
- Syafiie, I. K. (2016). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Bumi Aksara.
- Syamsuddin, M. (2018). Efektivitas program pencegahan korupsi pada sektor publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 1(1), 1–10.
- Tarjo. (2019). *Metode Penelitian*. Budi Utama.
- Taufiqurakhman. (2014). *Kebijakan Publik*. Jakarta: Universitas Moestopo Beragama Pers.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.



- Widiyarta, A., & Humaidah, I. (2023). Implementasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam mendorong digitalisasi di Kelurahan Jepara Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9 (18), 43–51.
- Yunus, E. (2016). *Manajemen Strategis*. Yogyakarta: Andi.

