

STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG DALAM MENINGKATKAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL

(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

Muhammad Nur Yusuf¹, Afifuddin², Suyeno³

*Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*

E-mail: 22001091024@unisma.ac.id

ABSTRAK

Transformasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) belum sepenuhnya diikuti oleh tingkat aktivasi yang optimal di Kota Malang. Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam meningkatkan aktivasi IKD serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Informan penelitian berjumlah sembilan orang yang terdiri atas kepala dinas, lima pegawai Disdukcapil, dan tiga masyarakat Kota Malang. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data diperkuat menggunakan triangulasi, member checking, dan audit trail. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Malang menerapkan sosialisasi secara langsung dan digital, meningkatkan kemampuan pegawai, menyediakan pendampingan teknis, mengembangkan pelayanan jemput bola, membuka help desk, serta membangun kerja sama dengan perangkat wilayah, lembaga pendidikan, sektor kesehatan, perbankan, dan pihak lainnya. Pemantauan capaian juga dilakukan melalui pemetaan wilayah dan pengembangan sistem monitoring. Meskipun demikian, pelaksanaan strategi masih menghadapi gangguan server, keterbatasan perangkat, ketidakmerataan jaringan internet, rendahnya literasi digital, kekhawatiran terhadap keamanan data, ketidaksinkronan kebijakan, dan perbedaan penerimaan masyarakat. Penelitian menyimpulkan bahwa strategi yang diterapkan telah memperluas akses aktivasi IKD, tetapi efektivitasnya masih memerlukan peningkatan kapasitas internal, pemerataan infrastruktur, edukasi yang lebih terarah, dan penguatan koordinasi antarlembaga.

Kata kunci: administrasi kependudukan, identitas kependudukan digital, pelayanan publik digital, strategi pelayanan

Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan administratif, barang, dan jasa yang diperlukan masyarakat. Pelaksanaannya tidak hanya dinilai berdasarkan tersedianya layanan, tetapi juga berdasarkan kecepatan, kemudahan, kepastian, keterjangkauan, dan kemampuan penyelenggara dalam merespons kebutuhan penerima layanan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan mempertimbangkan kemampuan organisasi, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik harus dirancang sesuai dengan perkembangan masyarakat dan kapasitas pemerintah sebagai penyelenggara.

Perubahan sosial dan kemajuan teknologi informasi telah mendorong pemerintah melakukan digitalisasi pelayanan. Sistem digital memungkinkan proses administrasi dilaksanakan dengan lebih cepat, data disimpan secara terintegrasi, dan masyarakat memperoleh layanan tanpa selalu bergantung pada dokumen fisik. Digitalisasi juga dapat mengurangi pengulangan proses administrasi dan memperluas jangkauan pelayanan. Namun, perubahan dari pelayanan konvensional menuju pelayanan digital memerlukan kesiapan teknologi, aparatur, regulasi, dan masyarakat.

Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah penerapan Identitas Kependudukan Digital. IKD merupakan dokumen kependudukan dalam bentuk aplikasi digital yang dapat digunakan sebagai bukti identitas, autentikasi identitas, dan otorisasi identitas. Pelaksanaannya berlandaskan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022. Kebijakan ini ditujukan untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi, meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan, mempercepat pertukaran data dalam pelayanan

publik maupun privat, dan menjamin kepemilikan identitas melalui sistem verifikasi yang lebih terintegrasi.

IKD memberikan sejumlah kemudahan kepada masyarakat. Pengguna dapat mengakses identitas dan dokumen kependudukan melalui perangkat elektronik sehingga ketergantungan terhadap kartu fisik dapat dikurangi. Pemanfaatan IKD juga berpotensi mempercepat verifikasi dalam pelayanan perbankan, kesehatan, pendidikan, perpajakan, jaminan sosial, dan pelayanan pemerintahan. Meskipun memiliki berbagai manfaat, keberhasilan IKD tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi. Keberhasilan tersebut juga bergantung pada kemampuan masyarakat memahami prosedur, tersedianya perangkat yang sesuai, kestabilan jaringan internet, dan kepercayaan pengguna terhadap keamanan data.

Kondisi aktivasi IKD di Kota Malang memperlihatkan adanya jarak antara tujuan kebijakan dan tingkat penerimaan masyarakat. Data yang dicantumkan dalam penelitian menunjukkan bahwa sampai dengan akhir 2024, aktivasi IKD dilaporkan baru mencapai sekitar 11% atau 78.086 jiwa. Angka tersebut menandakan bahwa sebagian besar kelompok sasaran belum melakukan aktivasi. Rendahnya capaian tidak dapat dijelaskan hanya sebagai persoalan teknis karena keputusan masyarakat untuk mengaktifkan IKD berkaitan pula dengan pemahaman, persepsi manfaat, pengalaman menggunakan teknologi, dan tingkat kepercayaan terhadap pemerintah.

Strategi pelayanan menjadi unsur penting dalam menjembatani kebijakan digital dengan kebutuhan masyarakat. Strategi memberikan arah bagi organisasi dalam menentukan sasaran, memanfaatkan sumber daya, memilih saluran komunikasi, serta mengevaluasi hasil kegiatan. Dalam pelayanan publik, strategi harus diterjemahkan menjadi program yang operasional, seperti edukasi masyarakat, penyederhanaan prosedur, pengembangan sarana, peningkatan kemampuan petugas, dan penguatan sistem informasi. Organisasi pelayanan juga perlu memahami bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh perangkat teknologi, tetapi juga oleh kemampuan petugas memberikan bantuan dan kepastian kepada masyarakat (Tjiptono, 2016).

Penelitian di beberapa daerah memperlihatkan bahwa pelaksanaan IKD menghadapi persoalan yang relatif serupa. Aktivasi IKD di Kota Samarinda belum maksimal karena gangguan jaringan pusat, rendahnya ketertarikan masyarakat, terbatasnya pemahaman, dan belum luasnya penggunaan IKD dalam transaksi pelayanan publik (Baptista & Suraji, 2024). Penelitian di Kota Bandar Lampung menunjukkan perlunya penyediaan sarana, layanan jemput bola, pemanfaatan komunikasi digital, dan pelatihan bagi pegawai untuk mengatasi hambatan aktivasi (Arief & Arsyad, 2024).

Penelitian di Kabupaten Sidoarjo menemukan bahwa kekuatan organisasi dan komitmen pegawai dapat mendukung aktivasi IKD, tetapi rendahnya kesadaran masyarakat serta terbatasnya lembaga yang menggunakan IKD tetap menjadi ancaman terhadap pencapaian target (Fatima & Wibawani, 2024). Sementara itu, penelitian di Kota Bekasi menunjukkan bahwa sosialisasi yang belum optimal dapat mengurangi partisipasi masyarakat dan menimbulkan ketidaksesuaian dengan prinsip pelayanan publik yang partisipatif (Akmal, 2024).

Penelitian terdahulu telah menjelaskan hambatan aktivasi dan berbagai upaya perbaikannya. Namun, setiap daerah memiliki kondisi organisasi, karakter masyarakat, jaringan kemitraan, dan ketersediaan infrastruktur yang berbeda. Oleh karena itu, strategi Disdukcapil Kota Malang perlu dianalisis berdasarkan konteks pelaksanaannya. Penelitian ini tidak hanya memeriksa bentuk sosialisasi, tetapi juga melihat pelayanan jemput bola, kemampuan pegawai, kerja sama lintas sektor, pemerataan akses, pemantauan capaian, dan hambatan yang muncul selama pelaksanaan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini diarahkan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai strategi Disdukcapil Kota Malang dalam meningkatkan aktivasi IKD. Analisis juga dilakukan terhadap kendala teknis, sosial, kelembagaan, dan kebijakan yang memengaruhi penerimaan masyarakat. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar penyempurnaan pelayanan administrasi kependudukan digital yang lebih mudah, inklusif, aman, dan sesuai dengan kondisi masyarakat Kota Malang.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam meningkatkan aktivasi Identitas Kependudukan Digital?
2. Apa saja faktor yang menghambat peningkatan aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Malang?

Tujuan Penelitian

1. Menganalisis strategi Disdukcapil Kota Malang dalam meningkatkan aktivasi Identitas Kependudukan Digital.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang menghambat aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Malang.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan memperluas kajian administrasi publik mengenai strategi pelayanan dalam transformasi administrasi kependudukan. Hasil penelitian juga dapat memperkaya pemahaman tentang hubungan antara strategi organisasi, inovasi pelayanan, literasi digital, infrastruktur teknologi, dan penerimaan

masyarakat terhadap layanan publik digital.

2. Manfaat Praktis

Bagi Disdukcapil Kota Malang, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam menyempurnakan sosialisasi, pendampingan teknis, pelayanan jemput bola, pengelolaan infrastruktur, dan kerja sama lintas sektor. Bagi Pemerintah Kota Malang, hasil penelitian dapat digunakan sebagai pertimbangan dalam menyusun dukungan kebijakan dan anggaran bagi digitalisasi administrasi kependudukan. Bagi masyarakat, penelitian ini memberikan pemahaman mengenai manfaat, prosedur, dan tantangan penggunaan IKD. Bagi peneliti berikutnya, hasil penelitian dapat menjadi rujukan untuk mengkaji implementasi pelayanan kependudukan digital di wilayah atau kelompok masyarakat yang berbeda.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan tersebut dapat berbentuk pelayanan administratif, penyediaan barang publik, dan penyediaan jasa publik. Dalam administrasi kependudukan, pelayanan publik berkaitan langsung dengan pemenuhan hak masyarakat untuk mendapatkan dokumen dan identitas yang sah.

Pelayanan yang baik harus dilaksanakan secara transparan, akuntabel, kondisional, partisipatif, adil, serta memperhatikan keseimbangan hak dan kewajiban. Transparansi berhubungan dengan keterbukaan informasi dan kemudahan masyarakat memahami prosedur. Akuntabilitas menunjukkan bahwa setiap proses dapat dipertanggungjawabkan. Prinsip partisipatif mengharuskan pemerintah memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan pengalaman masyarakat sebagai pengguna pelayanan (Sinambela, 2010).

Standar pelayanan publik juga mencakup kejelasan prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas. Unsur tersebut tetap berlaku dalam pelayanan digital. Perbedaannya, pelayanan digital memerlukan tambahan dukungan berupa sistem elektronik, jaringan internet, perlindungan data, dan kemampuan pengguna dalam mengoperasikan teknologi (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, 2003).

Identitas Kependudukan Digital

Identitas Kependudukan Digital merupakan bentuk digitalisasi dokumen kependudukan yang dapat diakses melalui aplikasi pada perangkat elektronik. IKD berfungsi sebagai bukti identitas, sarana autentikasi, dan sarana otorisasi. Melalui autentikasi, sistem dapat memastikan kesesuaian identitas pengguna. Sementara itu, fungsi otorisasi memungkinkan identitas digunakan untuk mengakses pelayanan yang telah terintegrasi. Penerapan IKD tidak menghilangkan kebutuhan terhadap prinsip ketepatan data dan keamanan. Sistem harus mampu memastikan kesesuaian antara data dalam aplikasi dan basis data kependudukan. Pengguna juga perlu memahami prosedur pendaftaran, aktivasi, penggunaan, dan pemulihan akses apabila terjadi kendala. Karena itu, implementasi IKD melibatkan dimensi teknologi sekaligus dimensi sosial. Perbedaan kemampuan masyarakat dalam mengakses teknologi dapat menghasilkan kesenjangan dalam pemanfaatan IKD. Kelompok usia lanjut, masyarakat berpendidikan rendah, warga dengan keterbatasan ekonomi, dan penduduk di wilayah dengan jaringan internet yang kurang stabil berpotensi menghadapi hambatan lebih besar. Pelayanan IKD harus tetap menyediakan pendampingan manusia agar digitalisasi tidak menciptakan kelompok masyarakat yang tertinggal.

Strategi Pelayanan Publik

Strategi dapat dipahami sebagai rencana dan pola tindakan yang digunakan organisasi untuk mencapai tujuan. Strategi tidak berhenti pada penyusunan rencana, tetapi harus diterjemahkan menjadi program, penggunaan sumber daya, prosedur, pelaksanaan, dan evaluasi. Dalam organisasi publik, strategi juga harus mempertimbangkan kepentingan masyarakat dan prinsip keadilan pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui identifikasi faktor penentu pelayanan, pengelolaan harapan masyarakat, penyediaan bukti mutu, edukasi pengguna, pembentukan budaya kualitas, penggunaan otomatisasi secara proporsional, serta pengelolaan informasi pelayanan. Edukasi diperlukan karena masyarakat yang memahami layanan akan lebih mampu mengambil keputusan dan mengikuti prosedur secara mandiri (Tjiptono, 2016).

Pembenahan pelayanan publik dapat dilakukan melalui pengembangan struktur, penyederhanaan prosedur, peningkatan infrastruktur, perubahan budaya kerja, dan pengembangan kemampuan organisasi. Dalam konteks IKD, pengembangan infrastruktur mencakup sistem, jaringan, perangkat, dan model pelayanan baru. Perubahan budaya kerja berkaitan dengan kesiapan pegawai beradaptasi dengan teknologi serta kemauan memberikan pendampingan kepada masyarakat (Osborne & Plastrik, 2001). Secara analitis, strategi dalam penelitian ini dipahami sebagai suatu siklus yang meliputi pengamatan lingkungan, perumusan strategi, implementasi, serta evaluasi dan pengendalian. Pengamatan lingkungan digunakan untuk mengenali kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Perumusan strategi menentukan sasaran serta program yang akan dijalankan. Implementasi menerjemahkan rencana menjadi pelayanan nyata, sedangkan evaluasi diperlukan untuk

mengetahui hambatan dan memperbaiki kegiatan berikutnya.

Penelitian Terdahulu

Baptista dan Suraji (2024) meneliti strategi aktivasi IKD di Kota Samarinda. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa program telah dijalankan, tetapi hasilnya belum maksimal. Kendala yang ditemukan meliputi gangguan jaringan, rendahnya minat, terbatasnya pemahaman masyarakat, dan belum luasnya penerimaan IKD dalam berbagai pelayanan. Upaya yang dilakukan berupa peningkatan sosialisasi, pembentukan tim aktivasi, pembukaan gerai, dan penempatan petugas pada wilayah pelayanan. Arief dan Arsyad (2024) menemukan bahwa hambatan aktivasi IKD di Kota Bandar Lampung direspons melalui penyediaan sarana, pemanfaatan komunikasi melalui WhatsApp, layanan jemput bola, serta pendidikan dan pelatihan pegawai. Penelitian tersebut menegaskan bahwa perbaikan pelayanan memerlukan kombinasi antara inovasi teknologi dan kesiapan aparatur.

Fatima dan Wibawani (2024) mengkaji pencapaian target aktivasi IKD di Kabupaten Sidoarjo. Kekuatan organisasi, komitmen pegawai, kemampuan sumber daya manusia, keamanan data, dan efisiensi anggaran menjadi faktor pendukung. Akan tetapi, rendahnya kesadaran masyarakat, kesenjangan kemampuan menggunakan teknologi, dan terbatasnya lembaga yang menerima IKD tetap menjadi tantangan. Akmal (2024) meneliti cakupan kepemilikan IKD di Kota Bekasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya sosialisasi dapat menghambat partisipasi masyarakat. Kenyamanan dan kemudahan prosedur juga harus diperhatikan agar pelaksanaan IKD sesuai dengan prinsip pelayanan publik.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai strategi, sosialisasi, infrastruktur, dan penerimaan masyarakat. Perbedaannya terletak pada lokasi dan cakupan analisis. Penelitian ini menggabungkan analisis strategi internal, perluasan akses, kolaborasi lintas sektor, pendampingan kelompok rentan, pemantauan capaian, serta hambatan teknis dan kelembagaan di Kota Malang.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian berusaha memahami strategi aktivasi IKD berdasarkan pengalaman aparatur dan masyarakat dalam konteks pelayanan yang sebenarnya. Studi kasus memungkinkan peneliti memeriksa kebijakan, proses pelaksanaan, respons pengguna, serta hambatan yang muncul secara mendalam (Kusumastuti & Khoiron, 2019). Penelitian dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Lokasi tersebut dipilih karena Disdukcapil merupakan instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan administrasi kependudukan dan pelaksanaan aktivasi IKD di tingkat kota. Fokus penelitian meliputi strategi peningkatan aktivasi dan faktor yang menghambat pelaksanaannya.

Informan dipilih secara purposif berdasarkan keterlibatan dan pengetahuan mereka terhadap program. Informan berjumlah sembilan orang, terdiri atas satu kepala dinas, lima pegawai Disdukcapil, dan tiga masyarakat Kota Malang. Komposisi tersebut digunakan untuk memperoleh pandangan dari pembuat keputusan, pelaksana pelayanan, dan penerima layanan.

Data penelitian terdiri atas data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dan pengamatan terhadap proses pelayanan. Wawancara diarahkan untuk menggali bentuk strategi, pelaksanaan sosialisasi, pola kerja sama, kemudahan akses, hambatan teknis, serta pengalaman masyarakat. Data sekunder diperoleh dari dokumen kebijakan, data administrasi, laporan, materi sosialisasi, dan literatur yang berhubungan dengan IKD.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara memberikan informasi mengenai pandangan serta pengalaman informan. Observasi digunakan untuk memahami kondisi pelayanan dan proses pendampingan aktivasi. Dokumentasi berfungsi menguatkan informasi melalui pemeriksaan dokumen resmi dan materi pendukung penelitian (Sarosa, 2021). Analisis dilakukan melalui tiga tahapan. Pertama, data direduksi dengan memilih dan mengelompokkan informasi berdasarkan fokus penelitian. Kedua, data disajikan dalam bentuk narasi tematik agar hubungan antara strategi, pelaksanaan, dan hambatan dapat dipahami. Ketiga, kesimpulan ditarik dan diverifikasi dengan membandingkan informasi antarsumber serta mencocokkannya dengan dokumen penelitian.

Keabsahan data diperkuat melalui triangulasi sumber dan metode. Informasi dari pimpinan, pegawai, dan masyarakat dibandingkan untuk menemukan kesamaan maupun perbedaan pandangan. Hasil wawancara juga diperiksa melalui observasi dan dokumentasi. Member checking dilakukan untuk mengurangi kesalahan pemaknaan, sedangkan audit trail digunakan untuk mencatat proses pengumpulan dan analisis data secara sistematis (Rukhmana et al., 2022).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Strategi Disdukcapil Kota Malang dalam Meningkatkan Aktivasi IKD

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Malang menggunakan kombinasi pendekatan komunikasi, pelayanan lapangan, penguatan internal, kolaborasi, dan pemanfaatan teknologi. Kombinasi tersebut

memperlihatkan bahwa aktivasi IKD tidak diperlakukan sebagai proses instalasi aplikasi semata. Pelaksanaannya dipahami sebagai perubahan pelayanan yang membutuhkan peningkatan pemahaman dan kepercayaan masyarakat. Strategi pertama adalah memperluas sosialisasi melalui saluran digital dan tatap muka. Informasi mengenai manfaat, prosedur, dan penggunaan IKD disebarluaskan melalui media sosial resmi, situs web, siaran publik, video edukasi, infografis, brosur, spanduk, dan baliho. Penyampaian melalui media digital membantu menjangkau masyarakat yang aktif menggunakan internet. Akan tetapi, Disdukcapil tetap menggunakan penyuluhan langsung karena tidak semua kelompok masyarakat dapat memperoleh informasi secara efektif melalui media daring.

Sosialisasi langsung dilakukan pada tingkat kecamatan, kelurahan, RT/RW, sekolah, perguruan tinggi, pasar, pusat perbelanjaan, dan ruang publik. Petugas juga melaksanakan pendekatan dari rumah ke rumah untuk menjangkau masyarakat yang belum terpapar informasi digital. Dialog, seminar, lokakarya, dan demonstrasi penggunaan aplikasi membantu masyarakat memahami tahapan aktivasi secara lebih konkret. Pendekatan tersebut sesuai dengan pandangan bahwa edukasi pengguna merupakan bagian penting dari peningkatan mutu pelayanan (Tjiptono, 2016).

Strategi kedua adalah mendekatkan titik pelayanan kepada masyarakat melalui kegiatan jemput bola. Disdukcapil membuka pelayanan pada mal, pasar, kampus, kegiatan car free day, instansi pemerintah, dan kegiatan masyarakat. Pelayanan bergerak mengurangi kendala waktu dan jarak, terutama bagi warga yang tidak dapat datang ke kantor pada hari kerja. Kehadiran petugas di ruang publik juga memungkinkan sosialisasi dan aktivasi dilakukan pada kesempatan yang sama. Pelayanan jemput bola tidak hanya memperluas lokasi aktivasi, tetapi juga mengubah pola pelayanan menjadi lebih proaktif. Pemerintah tidak menunggu masyarakat datang setelah memahami kebijakan, melainkan membawa informasi dan bantuan ke lokasi yang mudah dijangkau. Pendekatan ini sejalan dengan temuan Arief dan Arsyad (2024), yang menempatkan pelayanan jemput bola sebagai salah satu cara mengatasi hambatan akses terhadap aktivasi IKD.

Strategi ketiga adalah menyediakan bantuan teknis bagi masyarakat. Help desk khusus disiapkan untuk mendampingi pengguna mulai dari mengunduh aplikasi, melakukan registrasi, memverifikasi data, hingga menyelesaikan aktivasi. Pendampingan terutama diberikan kepada lansia, masyarakat yang belum terbiasa menggunakan telepon pintar, dan pengguna yang mengalami masalah teknis. Disdukcapil juga berupaya menyediakan layanan yang lebih inklusif bagi penyandang disabilitas. Pendampingan langsung, bantuan fisik, dan penjelasan yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna menjadi bagian dari pelayanan. Strategi ini penting karena digitalisasi tidak boleh mengurangi hak kelompok tertentu untuk memperoleh pelayanan. Sistem elektronik harus tetap disertai alternatif bantuan manusia agar prinsip kesamaan hak dapat dipertahankan.

Strategi keempat adalah meningkatkan kapasitas pegawai. Pelatihan diberikan agar pegawai mampu menjelaskan prosedur, menggunakan sistem, dan menangani kendala yang dialami masyarakat. Disdukcapil juga membentuk dukungan teknis untuk membantu petugas maupun pengguna ketika terjadi masalah pada aplikasi, perangkat, dan proses verifikasi. Penguatan internal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan digital bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, bukan hanya pada ketersediaan sistem. Pelatihan juga berfungsi membangun keseragaman informasi. Ketidaksamaan pemahaman antarpelaksana dapat menghasilkan penjelasan dan prosedur pelayanan yang berbeda. Oleh karena itu, pembaruan pengetahuan perlu dilakukan secara berkelanjutan, terutama ketika terjadi perubahan aplikasi, prosedur, atau kebijakan. Temuan ini mendukung penelitian Baptista dan Suraji (2024), yang menempatkan pembentukan tim aktivasi dan penguatan aparatur sebagai bagian dari strategi peningkatan cakupan IKD.

Strategi kelima adalah membangun kerja sama lintas sektor. Berdasarkan keterangan informan, koordinasi dilakukan dengan perangkat kecamatan dan kelurahan, RT/RW, lembaga pendidikan, fasilitas kesehatan, perbankan, instansi pemerintah, badan usaha, dan organisasi masyarakat. Kerja sama dengan sekolah serta perguruan tinggi membantu menjangkau penduduk muda yang relatif lebih terbiasa menggunakan teknologi. Kolaborasi dengan perangkat wilayah membantu penyampaian informasi kepada kelompok masyarakat yang tidak aktif pada media sosial. Komunitas lokal, kader PKK, Karang Taruna, tokoh masyarakat, dan pengelola kegiatan publik juga dilibatkan sebagai penghubung antara pemerintah dan warga. Keterlibatan aktor lokal membuat sosialisasi lebih dekat dengan kehidupan masyarakat. Pesan mengenai IKD tidak hanya datang dari instansi pemerintah, tetapi juga disampaikan melalui orang atau lembaga yang telah dikenal oleh warga.

Kerja sama dengan sektor teknologi dan komunikasi mendukung penyebaran informasi serta penanganan kebutuhan infrastruktur. Koordinasi dengan lembaga yang memiliki kewenangan atau kemampuan dalam keamanan sistem juga diperlukan untuk menjawab kekhawatiran masyarakat. Kolaborasi tersebut sejalan dengan penelitian Jahe (2023), yang menekankan bahwa peningkatan cakupan IKD memerlukan keterlibatan pemerintah dan pihak di luar organisasi. Strategi keenam adalah memanfaatkan data untuk menentukan sasaran pelayanan. Disdukcapil melakukan pemetaan terhadap wilayah yang tingkat aktivasinya masih rendah. Hasil pemetaan digunakan untuk menentukan lokasi sosialisasi dan pelayanan jemput bola. Pendekatan berbasis data membuat kegiatan lebih terarah karena sumber daya dapat ditempatkan pada kelompok dan wilayah yang membutuhkan intervensi lebih besar.

Pemantauan juga dilakukan melalui pengembangan sistem atau dashboard capaian aktivasi pada tingkat kecamatan dan kelurahan. Informasi tersebut membantu organisasi melihat perkembangan program dan mengenali wilayah yang masih mengalami hambatan. Dalam kerangka manajemen strategis, pemantauan merupakan bagian dari evaluasi dan pengendalian. Hasil evaluasi seharusnya digunakan untuk memperbaiki materi komunikasi, pola pelayanan, penempatan petugas, dan bentuk kerja sama.

Secara keseluruhan, strategi Disdukcapil Kota Malang mencerminkan upaya menggabungkan pelayanan digital dengan interaksi langsung. Media sosial dan aplikasi digunakan untuk memperluas informasi, sedangkan pelayanan bergerak dan help desk mempertahankan dukungan personal. Kombinasi tersebut relevan bagi masyarakat dengan kemampuan digital yang beragam.

Meskipun demikian, data penelitian belum memberikan perbandingan kuantitatif sebelum dan sesudah setiap strategi dilaksanakan. Oleh karena itu, penelitian ini tidak dapat menyatakan besarnya peningkatan aktivasi yang disebabkan oleh satu program tertentu. Temuan lebih tepat dimaknai bahwa strategi tersebut telah memperluas saluran informasi, menambah titik pelayanan, dan membantu masyarakat menyelesaikan proses aktivasi.

Faktor Penghambat Aktivasi IKD

Hambatan pertama berkaitan dengan sistem dan infrastruktur teknologi. Gangguan server dapat terjadi ketika banyak pengguna melakukan pendaftaran secara bersamaan. Kondisi tersebut memperlambat verifikasi dan menyebabkan pengguna harus mengulang proses. Aplikasi juga belum selalu mudah digunakan oleh seluruh kelompok masyarakat. Sebagian pengguna mengalami kesulitan memahami menu, tahapan registrasi, dan petunjuk teknis. Kompatibilitas perangkat menjadi persoalan lain. Tidak semua telepon pintar dapat menjalankan aplikasi secara optimal meskipun perangkat tersebut masih relatif baru. Perangkat biometrik juga dapat menghadapi keterbatasan ketika digunakan untuk memindai sidik jari atau wajah pengguna dengan kondisi tertentu. Kendala tersebut menunjukkan bahwa desain layanan harus memperhatikan keragaman perangkat dan kondisi fisik masyarakat.

Sinkronisasi antara data daerah dan sistem pusat juga dapat menghambat aktivasi. Data yang belum diperbarui, tidak lengkap, atau berbeda dengan dokumen lama memerlukan verifikasi tambahan. Ketika proses sinkronisasi tidak berlangsung secara cepat, petugas tidak dapat segera menyelesaikan aktivasi. Permasalahan ini membutuhkan prosedur koreksi data yang jelas agar masyarakat tidak berpindah dari satu unit pelayanan ke unit lainnya tanpa kepastian. Ketersediaan jaringan internet belum merata pada seluruh wilayah dan titik pelayanan. Koneksi yang lambat atau terputus menyebabkan proses aktivasi harus diulang. Hambatan tersebut lebih dirasakan oleh masyarakat di wilayah pinggiran dan pengguna yang tidak memiliki akses internet stabil. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rinjani (2024), yang menunjukkan bahwa kompleksitas aplikasi dan keterbatasan jaringan dapat menghambat penerapan IKD.

Hambatan kedua berasal dari kapasitas sumber daya manusia. Tidak semua pegawai memiliki kemampuan yang sama dalam menangani perangkat, aplikasi, dan gangguan teknis. Jumlah tenaga dengan kompetensi teknologi juga belum selalu sebanding dengan kebutuhan pelayanan. Ketika masalah terjadi di beberapa titik secara bersamaan, keterbatasan petugas dapat memperpanjang waktu penyelesaian. Pelatihan perlu dilakukan secara berkala karena sistem digital mengalami pembaruan. Materi pelatihan tidak cukup hanya membahas penggunaan rutin, tetapi juga harus mencakup penyelesaian masalah, keamanan data, komunikasi dengan pengguna, dan pelayanan kepada kelompok rentan. Tanpa peningkatan kemampuan yang berkelanjutan, kemajuan teknologi dapat menimbulkan ketergantungan pada sejumlah kecil pegawai teknis.

Hambatan ketiga berkaitan dengan pemahaman dan literasi digital masyarakat. Sebagian warga belum mengetahui manfaat IKD dan belum melihat hubungan langsung antara aktivasi dengan kebutuhan sehari-hari. Informasi yang telah disebarkan belum selalu diterima dan dipahami secara merata. Bahasa teknis, saluran komunikasi yang kurang sesuai, serta keterbatasan kesempatan mengikuti sosialisasi dapat mengurangi efektivitas penyampaian informasi. Perbedaan usia, pendidikan, kondisi ekonomi, dan lokasi tempat tinggal turut memengaruhi penerimaan. Generasi muda dan masyarakat yang terbiasa menggunakan aplikasi cenderung lebih cepat mengikuti prosedur. Sebaliknya, sebagian kelompok lanjut usia memerlukan penjelasan dan pendampingan lebih intensif. Masyarakat dengan keterbatasan ekonomi juga dapat mengalami kesulitan memiliki perangkat yang sesuai atau membeli akses internet.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan digital. Kesenjangan tidak hanya berbentuk perbedaan akses terhadap perangkat dan jaringan, tetapi juga perbedaan kemampuan memahami informasi serta memanfaatkan layanan. Apabila strategi hanya berfokus pada penyediaan aplikasi, kelompok dengan kemampuan digital rendah berisiko semakin tertinggal. Penelitian Yasa dan Tauran (2025) juga menemukan bahwa rendahnya pemahaman dan keterbatasan infrastruktur menjadi hambatan penting dalam implementasi IKD. Hambatan keempat adalah kekhawatiran terhadap keamanan dan kerahasiaan data. Sebagian masyarakat belum percaya sepenuhnya bahwa informasi pribadi mereka terlindungi dari kebocoran atau penyalahgunaan. Kekhawatiran tersebut dapat mengurangi kesediaan melakukan aktivasi meskipun prosedur dan fasilitas telah tersedia. Bagi masyarakat, manfaat layanan digital perlu dibandingkan dengan risiko yang mereka persepsikan.

Pemerintah perlu menjelaskan bentuk perlindungan, penggunaan data, mekanisme autentikasi, serta tindakan yang harus dilakukan apabila akun atau perangkat bermasalah. Penjelasan tidak cukup disampaikan dalam istilah teknis. Informasi keamanan harus disusun dalam bahasa sederhana dan dilengkapi panduan praktis. Moningka et al. (2024) juga menemukan bahwa kerumitan registrasi dan kekhawatiran terhadap privasi mendorong sebagian masyarakat tetap memilih identitas fisik. Hambatan kelima berkaitan dengan regulasi dan koordinasi. Informan menjelaskan adanya kebijakan teknis yang belum sepenuhnya selaras antara tingkat pusat dan daerah. Petunjuk yang terlambat atau belum terperinci dapat menimbulkan kesulitan dalam menyesuaikan prosedur dengan kondisi lapangan. Selain itu, pelaksanaan IKD melibatkan berbagai instansi sehingga pembagian peran dan alur koordinasi harus ditetapkan dengan jelas.

Ketentuan mengenai pengelolaan identitas digital dan perlindungan data juga perlu disampaikan secara konsisten. Ketidakjelasan informasi dapat memperbesar keraguan masyarakat. Koordinasi antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, instansi teknis, dan lembaga pengguna IKD diperlukan agar pelayanan tidak menghasilkan prosedur yang berbeda-beda. Keterbatasan anggaran menjadi bagian dari hambatan kelembagaan. Pengembangan jaringan, pembaruan perangkat, pelatihan pegawai, pelayanan bergerak, dan produksi materi sosialisasi membutuhkan pembiayaan. Ketika anggaran terbatas, organisasi harus menentukan prioritas berdasarkan wilayah dan kelompok yang paling membutuhkan. Efisiensi tetap diperlukan, tetapi tidak boleh mengurangi kualitas keamanan dan aksesibilitas pelayanan.

Hambatan keenam adalah belum meratanya penerimaan masyarakat. Masyarakat perkotaan, berpendidikan lebih tinggi, dan terbiasa menggunakan teknologi cenderung lebih mudah menerima IKD. Sebaliknya, warga di wilayah pinggiran, kelompok lanjut usia, masyarakat berpendapatan rendah, dan pengguna dengan keterbatasan akses membutuhkan waktu serta dukungan lebih banyak. Perbedaan penerimaan menunjukkan bahwa satu metode sosialisasi tidak dapat digunakan untuk seluruh kelompok. Generasi muda dapat dijangkau melalui media sosial, kampus, dan konten visual. Kelompok lanjut usia lebih membutuhkan pertemuan langsung, demonstrasi, dan pendampingan. Masyarakat dengan keterbatasan perangkat memerlukan titik pelayanan alternatif.

Karena itu, strategi peningkatan aktivasi harus bersifat tersegmentasi dan tidak hanya mengejar jumlah capaian. Secara keseluruhan, hambatan aktivasi IKD bersifat multidimensional. Gangguan teknologi berhubungan dengan kemampuan pegawai, sedangkan rendahnya partisipasi berhubungan dengan literasi, akses, kepercayaan, dan pengalaman menggunakan pelayanan. Ketidaksinkronan kebijakan dan keterbatasan anggaran turut memengaruhi kemampuan organisasi merespons masalah tersebut. Perbaikan harus dilakukan secara terpadu karena penyelesaian satu hambatan belum tentu meningkatkan aktivasi apabila hambatan lainnya tetap ada.

Kesimpulan

1. Disdukcapil Kota Malang telah melaksanakan strategi peningkatan aktivasi IKD melalui sosialisasi digital dan tatap muka, pelayanan jemput bola, penyediaan help desk, pendampingan kelompok rentan, pelatihan pegawai, dukungan teknis, kerja sama lintas sektor, serta pemantauan capaian berbasis wilayah. Strategi tersebut memperluas akses informasi dan pelayanan. Namun, penelitian belum menyediakan data kuantitatif sebelum dan sesudah setiap program sehingga besarnya peningkatan yang dihasilkan oleh masing-masing strategi belum dapat ditentukan.
2. Aktivasi IKD masih menghadapi hambatan teknis, sosial, kelembagaan, dan kebijakan. Hambatan tersebut meliputi gangguan server, ketidakstabilan jaringan, keterbatasan dan ketidakcocokan perangkat, sinkronisasi data, kemampuan teknis pegawai, rendahnya literasi digital, kesenjangan akses, kekhawatiran terhadap keamanan data, ketidakselarasan kebijakan, keterbatasan anggaran, dan perbedaan tingkat penerimaan masyarakat. Penyelesaian hambatan memerlukan penguatan infrastruktur, peningkatan kapasitas aparatur, komunikasi yang terarah, perlindungan data yang transparan, dan koordinasi antarlembaga secara terbuka. Audit keamanan dan pembaruan sistem harus dilakukan secara berkala untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Saran

1. Harmonisasi kebijakan dan koordinasi
Koordinasi antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, instansi teknis, dan lembaga pengguna IKD perlu diperkuat. Pembagian tugas, petunjuk teknis, alur koreksi data, dan prosedur penanganan gangguan harus disusun secara jelas.
2. Penguatan literasi digital masyarakat
Disdukcapil perlu menyelenggarakan edukasi secara berkelanjutan bagi lansia, masyarakat berpendidikan rendah, warga di wilayah pinggiran, dan kelompok yang memiliki keterbatasan akses teknologi. Kesehatan, sektor perbankan, organisasi masyarakat, media lokal, dan penyedia layanan teknologi perlu diperluas. Evaluasi sebaiknya dilengkapi data capaian sebelum dan sesudah program agar efektivitas setiap strategi dapat diukur secara lebih objektif.

Daftar Pustaka

- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*.
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- Moningka, F., Rantung, M., & Mandagi, M. (2024). Implementasi kebijakan aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tomohon. *Jurnal Administrativus: Jurnal Kajian Ilmu Administrasi Negara*, 2(3).
- Rinjani, M. F. (2024). Kompleksitas penerapan tentang standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, dan formulir Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta penyelenggaraan aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 10(2), 123–135.
- Rukhmana, T., Darwis, D., Alatas, A. R., Tarigan, W. J., Mufidah, Z. R., Arifin, M., & Cahyadi, N. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. CV Rey Media Grafika.
- Sarosa, S. (2021). *Analisis data penelitian kualitatif*. PT Kanisius.
- Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2016). *Manajemen jasa*. Andi Offset.
- Yasa, A. R., & Tauran, T. (2025). Implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Madiun. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 7(8), 81–90. <https://doi.org/10.6578/triwikrama.v7i8.11813>