



## IMPLEMENTASI KEBIJAKAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KOTA JAMBI

Iis Komariah<sup>1\*</sup>, Annisa Rahmadanita<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Terbuka, Jambi, Indonesia

<sup>2</sup>Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Sumedang, Indonesia

Email: *iiskomariah228@gmail.com, anis@ipdn.ac.id*

Received: (06-10-2025), Accepted: (03-12-2025), Published Online: (09-12-2025)

### ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kesenjangan antara target nasional dan realisasi implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Jambi. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran umum implementasi kebijakan IKD di Kota Jambi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan Teknik wawancara semi terstruktur, observasi, dan dokumentasi untuk pengumpulan datanya. Penulis menggunakan reduksi, display data, dan penarikan Kesimpulan, sebagai Teknik analisisnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan IKD di Kota Jambi memiliki landasan hukum yang kuat, inovasi dalam penyelenggaraan layanan publik berbasis digital, pelaksanaan sosialisasi yang intensif, serta komitmen positif dari para pelaksana kebijakan, namun masih menghadapi beberapa kendala yaitu berkaitan dengan terbatasnya infrastruktur digital dan kekhawatiran publik terhadap keamanan data pribadi. Meski emikian, komitmen Dukcapil Kota Jambi diwujudkan melalui upaya sosialisasi, inovasi layanan daring seperti Latin dan Retas, serta peningkatan edukasi publik mengenai pentingnya identitas kependudukan digital. Kesimpulannya, implementasi kebijakan identitas kependudukan digital di Kota Jambi telah terselenggara dengan cukup baik dan masih membutuhkan penguatan infrastruktur digital yang memadai, peningkatan literasi digital masyarakat, dan sinergi antar instansi pemerintah daerah. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital tidak hanya ditentukan oleh aspek regulatif dan teknologis, tetapi juga oleh kapasitas kelembagaan dan partisipasi masyarakat dalam mendukung transformasi layanan publik berbasis digital.

**Kata kunci:** Implementasi Kebijakan, Digitalisasi Pelayanan Publik, Identitas Kependudukan Digital

## **ABSTRACT**

*This study was motivated by the gap between national targets and the actual implementation of Digital Identity in Jambi City. The purpose of this study was to obtain an overview of the implementation of the IKD policy in Jambi City. This study uses a qualitative descriptive approach. This study uses a qualitative descriptive approach, with semi-structured interviews, observation, and documentation techniques for data collection. The author uses reduction, data display, and conclusion drawing as analysis techniques. The results show that the implementation of the IKD policy in Jambi City has a strong legal basis, innovation in the provision of digital-based public services, intensive socialization, and positive commitment from policy implementers. However, it still faces several obstacles, namely limited digital infrastructure and public concerns about personal data security. Nevertheless, the commitment of the Jambi City Population and Civil Registration Office is manifested through socialization efforts, online service innovations such as Latin and Retas, and increased public education on the importance of digital identity. In conclusion, the implementation of the digital identity policy in Jambi City has been carried out quite well and still requires the strengthening of adequate digital infrastructure, increased digital literacy among the community, and synergy between local government agencies. The implications of this study indicate that the success of the implementation of the Digital Identity policy is not only determined by regulatory and technological aspects, but also by institutional capacity and community participation in supporting the transformation of digital-based public services.*

**Keywords:** Policy Implementation, Public Service Digitalization, Digital Identity

## **PENDAHULUAN**

Digitalisasi pelayanan publik di Indonesia merupakan salah satu agenda pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan transparan. Transformasi tersebut sejalan dengan konsep *e-governmet*, yang secara teoritis dijelaskan sebagai pemanfaatan teknologi sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan public (Andana Adytia Kusuma et al., 2021). Penyelenggaraan administrasi kependudukan, diejawantahkan melalui kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang bertujuan untuk menggantikan dokumen fisik dengan dokumen yang bisa diakses secara digital, sehingga dapat mempermudah pelayanan publik.

Pemerintah Republik Indonesia telah menerapkan kebijakan pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai salah satu layanan prioritas Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) untuk mempercepat transformasi digital dalam rangka mengintegrasikan layanan digital nasional. Manfaat memiliki Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan public dalam bentuk digital serta mengamankan pemilik Identitas Kependudukan Digital (IKD) melalui sistem autentifikasi untuk mencegah pemalsuan data publik.

**Tabel 1. Target dan Persentasi Capaian IKD Kota Jambi Per September 2024**

Dokumen	Target Nasional	Capaian IKD
Identitas Kependudukan Digital (IKD)	30 %	9,59 %

Sumber: Data Penelitian, 2024

Tabel 1 menunjukkan perbandingan antara target nasional dan capaian Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Jambi hingga September 2024. Target nasional yang ditetapkan pemerintah sebesar 30 persen ternyata belum tercapai, di mana realisasi di Kota Jambi baru mencapai 9,59 persen. Kondisi tersebut menggambarkan adanya kesenjangan yang cukup signifikan antara target kebijakan nasional dan implementasi di tingkat daerah. Pelayanan publik yang menerapkan pemanfaatan teknologi dan informasi juga dilaksanakan oleh pemerintahan Kota Jambi khususnya pelayanan publik pengelolaan administrasi penduduk. Pelayanan publik bidang administasi kependudukan juga dilaksanakan oleh Disdukcapil Kota Jambi dalam melayani warga untuk menyelenggarakan admininstrasi kependudukan yang merupakan tugas dari adanya Disdukcapil Kota Jambi sebagaimana tertuang dalam keputusan walikota Kota Jambi Nomor 23 Tahun 2006.

Penelitian terdahulu yang mengkaji identitas kependudukan digital pada level pemerintahan daerah cukup banyak dilakukan, dengan fokus pada berbagai faktor yang mempengaruhi keberhasilan kebijakan. Tukan & Rahmadanita (2023) menyatakan bahwa dalam implementasinya, pemerintah daerah perlu memiliki prosedur yang jelas dan mudah dipahami. Berikutnya, disebutkan pula bahwa salah satu kunci dari keberhasilan implementasi kebijakan IKD Adalah adanya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat (Sasongko, 2023). Hal tersebut perlu dilakukan, mengingat masih terdapat kendala yang dihadapi masyarakat yaitu diantaranya berkaitan dengan disiplin dan kesadaran kepemilikan dokumen kependudukan (Istikhomah & Indriasari, 2024). kurangnya pengetahuan dari masyarakat terkait IKD (Rusydi & Mashur, 2024), rendahnya antusiasme masyarakat (Madaul et al., 2025), dan perangkat smart phone yang belum support IKD (Nurdiana & Ayumi, 2024). Dengan demikian, dapat dilihat bahwa penelitian terdahulu masih banyak berfokus pada aspek hambatan sosial, teknis, dan administratif dalam penerapan IKD dengan menggunakan kerangka teori implementasi kebijakan Edwards III (1980).

Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan teori yang digunakan. Jika studi-studi sebelumnya cenderung terbatas pada kerangka Edwards III (1980) yang menekankan faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, penelitian ini justru menggunakan teori implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh Mazmanian dan Sabatier, sebagaimana dikutip oleh Pramono (2020). Teori tersebut menekankan tiga variabel utama yang memengaruhi keberhasilan implementasi, yaitu karakteristik masalah (tractability of the problem), karakteristik kebijakan/undang-undang (ability of statute to structure implementation), serta variabel lingkungan (nonstatutory variables affecting implementation). Dengan pendekatan ini, penelitian tidak hanya mengkaji aspek teknis operasional dari birokrasi, melainkan juga memperhatikan faktor regulasi serta kondisi eksternal yang lebih luas, sehingga memberikan perspektif yang lebih komprehensif dalam menganalisis kebijakan IKD.

Berdasarkan kajian tersebut, dapat diidentifikasi adanya research gap. Pertama, penelitian terdahulu masih terbatas pada faktor teknis implementasi dan kurang memberi ruang pada analisis regulasi serta variabel lingkungan eksternal yang berpengaruh terhadap IKD. Kedua, penelitian sebelumnya belum banyak dilakukan secara kontekstual di Kota Jambi, padahal kondisi sosial, kesiapan infrastruktur, dan tingkat kesadaran masyarakat di tiap daerah dapat berbeda signifikan. Ketiga, belum terdapat penelitian yang secara eksplisit memposisikan karakteristik kebijakan dan faktor nonstatutory sebagai variabel penting dalam keberhasilan implementasi IKD. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh Gambaran umum dan menganalisis implementasi kebijakan IKD di Kota Jambi.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis datanya penulis menggunakan reduksi, *display data*, dan penarikan kesimpulan. Penulis melakukan penelitian ini di kantor Dukcapil Kota Jambi. Waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada bulan November & Desember 2024. Jumlah informan penelitian adalah delapan orang. Informan pada penelitian adalah Kepala Dinas Dukcapil, kepala bidang IKD Dukcapil, pegawai administrasi, operator IKD, dan empat orang Masyarakat. Teknik pemilihan informan yang digunakan dalam

penelitian ini adalah secara *purposive*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital di Kota Jambi

Penelitian ini mempedomani teori implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh Mazmanian dan Sabatier, sebagaimana dikutip oleh Pramono (2020). Teori tersebut menekankan tiga variabel utama yang memengaruhi keberhasilan implementasi, yaitu karakteristik masalah (*tractability of the problem*), karakteristik kebijakan/undang-undang (*ability of statute to structure implementation*), serta variabel lingkungan (*nonstatutory variables affecting implementation*). Uraian hasil penelitian sebagai berikut.

#### 1. Karakteristik Dari Masalah (*Tractability of the problem*)

Dalam konteks ini, perlu dianalisis jenis permasalahan yang muncul, apakah tergolong masalah sosial yang bersifat teknis dan relatif mudah diselesaikan, atau termasuk permasalahan sosial yang kompleks serta memerlukan pendekatan teknis yang lebih mendalam untuk diselesaikan. Seperti halnya dalam implementasi kebijakan ini dimana dalam penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini terdapat beberapa hambatan seperti salah satu nya, infrastruktur jaringan yang kurang stabil. Hasil wawancara dengan kepala bidang IKD di Dukcapil Kota Jambi, menjelaskan bahwa salah satu hambatan utama dalam implementasi kebijakan IKD terletak pada aspek teknis, khususnya terkait infrastruktur jaringan internet yang belum stabil. Kondisi tersebut menyebabkan proses pembukaan aplikasi IKD sering kali terhambat. Selain itu, sebagian masyarakat yang datang ke Dukcapil tidak memiliki kuota internet pribadi, dan penggunaan jaringan wifi kantor pun dinilai kurang efektif karena digunakan secara bersamaan oleh banyak orang. Di samping itu, terdapat pula kendala lain berupa keterbatasan perangkat masyarakat, di mana sebagian ponsel yang digunakan tidak mendukung untuk mengunduh atau menjalankan aplikasi IKD dengan baik.

Hasil wawancara dengan masyarakat pengguna layanan juga mengonfirmasi temuan tersebut. Beberapa informan menyebutkan bahwa dalam proses pendaftaran KTP melalui aplikasi IKD, masyarakat diharuskan mengunduh aplikasi tersebut menggunakan kuota internet pribadi, sementara beberapa di antaranya mengalami kesulitan karena spesifikasi ponsel yang tidak memadai. Namun demikian, ada pula

masyarakat yang menyatakan bahwa penggunaan aplikasi IKD terasa praktis karena dapat mempercepat proses administrasi tanpa perlu menunggu lama di tempat pelayanan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kesulitan teknis dalam penerapan kebijakan IKD di Dukcapil Kota Jambi lebih banyak disebabkan oleh faktor infrastruktur jaringan yang kurang memadai serta keterbatasan perangkat digital masyarakat. Hambatan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan sosial yang muncul dalam konteks implementasi IKD bukan hanya bersifat administratif, melainkan juga teknologis, yang memerlukan dukungan sarana digital dan literasi masyarakat agar kebijakan dapat berjalan efektif. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Syahbano & Gatiningsih (2025) bahwa penguatan infrastruktur digital, menjadi aspek penting yang tidak dapat diabaikan dalam implementasi IKD.

Di sisi lain, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh kepala bidang IKD di Dukcapil Kota Jambi dijelaskan bahwa keberagaman karakteristik masyarakat turut memengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan IKD di daerah tersebut. Kepala bidang menjelaskan bahwa sebagian masyarakat menunjukkan penolakan terhadap penggunaan IKD, terutama disebabkan oleh keterbatasan kapasitas memori ponsel yang tidak memadai untuk mengunduh aplikasi serta kekhawatiran terkait potensi kebocoran data pribadi. Padahal, sistem keamanan dalam aplikasi IKD telah dirancang dengan perlindungan berlapis, termasuk penggunaan kata sandi yang memastikan hanya pengguna yang berhak dapat mengakses akun masing-masing.

Lebih lanjut, pihak Dukcapil Kota Jambi juga telah melaksanakan kegiatan sosialisasi secara langsung ke berbagai lapisan masyarakat dan lembaga pendidikan. Kegiatan ini meliputi kunjungan ke beberapa kecamatan dan ke sejumlah institusi Pendidikan. Jumlah peserta yang hadir dalam setiap kegiatan sosialisasi berkisar antara 40 hingga 287 orang, dengan materi utama terkait penerapan dan manfaat penggunaan IKD.

Adapun kegiatan sosialisasi IKD Kota Jambi telah dilaksanakan secara berkala. Tujuannya, untuk menyebarluaskan informasi terkait keberadaan dari IKD tersebut. Pemanfaatan IKD bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan kemudahan khususnya dalam mengurus pelayanan yang berkaitan dengan kepemilikan dokumen kependudukan. Lebih lanjut, kegiatan sosialisasi dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 2. Sosialisasi IKD Kota Jambi**

No	Materi Sosialisasi	Tempat Sosialisasi	Jumlah peserta yang hadir
1.	Penerapan IKD	Kec Danau sipin	60 orang
2.	Penerapan IKD	Kec Jelutung	50 orang
3.	Penerapan IKD	Kec Pall Merah	50 orang
4.	Penerapan IKD	Universitas Jambi	100 orang
5.	Penerapan IKD	SMA N 13	287 orang
6.	Penerapan IKD	Kec Jambi Selatan	40 orang
7.	Penerapan IKD	SMA Al-Falah	90 orang

Sumber: Data Penelitian, 2025

Meskipun kegiatan sosialisasi telah dilakukan secara intensif, pihak Dukcapil mengakui bahwa tingkat kesadaran masyarakat terhadap pentingnya penggunaan IKD masih relatif rendah. Banyak warga yang menunjukkan sikap kurang peduli atau belum memahami sepenuhnya manfaat dari digitalisasi identitas kependudukan tersebut. Kondisi ini menunjukkan bahwa tantangan implementasi IKD tidak hanya terletak pada aspek teknis, tetapi juga pada aspek sosial berupa kesiapan dan penerimaan masyarakat terhadap inovasi digital dalam pelayanan publik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa upaya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kota Jambi merupakan langkah strategis untuk meningkatkan partisipasi dan efektivitas kebijakan IKD. Namun, diperlukan pendekatan komunikasi publik yang lebih intensif agar pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem digital ini dapat meningkat. Hal tersebut sejalan dengan pendapat Fitriani et al. (2025); Mau et al. (2025); Polii & Mu'min (2025) bahwa sosialisasi yang komprehensif dan menjangkau seluruh elemen masyarakat, dinilai dapat mendukung keberhasilan penerapan IKD. Dalam rangka percepatan aktivasi IKD. Metode sosialisasi yang dilakukan pun dapat berkolaborasi dengan desa/kelurahan, dan melalui media sosial (Iradatullah & Jaftoran, 2025; Zahro & Wahyuni, 2024). Sosialisasi lainnya yang lebih efektif adalah secara langsung menginformasikan kepada masyarakat yang melakukan perekaman KTP, untuk langsung melakukan aktivasi IKD (Putra & Rejeki, 2024), dan sosialisasi jemput bola (Kosasih & Gatiningsih, 2025;

Rahmadanita, 2024).

Seperti halnya dengan yang disampaikan bapak Kepala Dinas Dukcapil Kota Jambi bahwasanya tantangan implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) berkaitan erat dengan luasnya kelompok sasaran yang mencakup seluruh populasi penduduk. Kepala Dinas menekankan bahwa di era digital saat ini, masyarakat menuntut pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, dan efisien. Oleh karena itu, pemerintah daerah, khususnya Disdukcapil Kota Jambi, terus berupaya secara proaktif mengembangkan berbagai inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan agar mampu menjawab kebutuhan dan ekspektasi masyarakat.

Lebih lanjut dijelaskan bahwa salah satu fokus utama Disdukcapil adalah mengatasi kesenjangan digital di tengah masyarakat, terutama bagi kelompok yang masih mengalami keterbatasan dalam mengakses atau menggunakan aplikasi IKD. Untuk menjawab tantangan tersebut, Disdukcapil merancang dan meluncurkan beberapa inovasi layanan, di antaranya Layanan Aktivasi IKD secara *Online* melalui *Video Call* (LATIN), yang memungkinkan masyarakat melakukan aktivasi IKD tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Inovasi ini diharapkan dapat menjangkau masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu, jarak, atau akses terhadap layanan tatap muka. Selain itu, terdapat pula inovasi Rekam Identitas KTP Elektronik di Sekolah (RETAS), yang bertujuan meningkatkan kesadaran identitas kependudukan sejak usia sekolah. Melalui program ini, siswa yang telah memenuhi syarat usia dapat melakukan perekaman KTP elektronik langsung di sekolah, sehingga proses administrasi menjadi lebih mudah, efisien, dan mendukung program pemerintah dalam percepatan kepemilikan dokumen kependudukan.

Data capaian menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada jumlah masyarakat yang telah mengaktifkan IKD di Kota Jambi dari tahun 2023 hingga tahun 2024, yaitu sudah sejumlah 9,59 % masyarakat Kota Jambi melakukan aktivasi IKD. Peningkatan tersebut menunjukkan efektivitas dari berbagai upaya dan inovasi layanan yang telah dilakukan oleh Disdukcapil dalam mendekatkan pelayanan digital kepada masyarakat. Dengan demikian, Pemerintah Kota Jambi melalui strategi inovatif mempermudah aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) tanpa kehadiran langsung di kantor Dinas Dukcapil, serta memperkenalkan program Rekam Identitas KTP Elektronik di Sekolah untuk menumbuhkan kesadaran identitas kependudukan sejak dini. Kedua inisiatif

tersebut diharapkan dapat meningkatkan efisiensi layanan publik dan mendukung percepatan kepemilikan KTP elektronik yang berkontribusi pada keberhasilan pelaksanaan Pemilu Serentak 2024.

## 2. Karakteristik Kebijakan

Kebijakan dengan isi yang jelas akan memudahkan sebuah kebijakan dan akan menghindarkan distorsi atau penyimpangan dalam pengimplementasiannya. Seperti halnya tentang adanya dasar hukum dalam penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Indonesia diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 72 Tahun 2022. Peraturan tersebut meliputi standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, serta penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital, yang dikenal sebagai IKD.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Jambi, diketahui bahwa pelaksanaan kebijakan terkait penerapan aplikasi IKD telah dilakukan secara menyeluruh di seluruh wilayah Indonesia, sesuai dengan peraturan nasional yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat. Langkah ini merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk memastikan agar capaian program IKD dapat meningkat secara merata di setiap daerah dan target nasional dapat terealisasi secara optimal.

Di tingkat daerah, implementasi IKD di Kota Jambi melibatkan beberapa pihak yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Kepala Bidang IKD menjelaskan bahwa tanggung jawab utama pelaksanaan program berada pada Kepala Dinas Dukcapil Kota Jambi sebagai penanggung jawab langsung atas implementasi kebijakan dan pelayanan publik. Selain itu, dukungan juga datang dari Pemerintah Kota Jambi, khususnya Sekretaris Daerah (Sekda) dan Penjabat (Pj) Wali Kota, yang berperan dalam memastikan koordinasi lintas sektor serta mendorong keberlanjutan program agar selaras dengan kebijakan pemerintah pusat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Jambi, diperoleh gambaran bahwa kualitas pelayanan terkait penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) telah berjalan dengan cukup baik. Beberapa informan menyampaikan bahwa petugas Dukcapil memberikan pendampingan langsung kepada masyarakat dalam proses penggunaan aplikasi IKD, termasuk penjelasan yang mudah dipahami mengenai tahapan aktivasi dan

fungsi aplikasi tersebut.

Sebagian masyarakat awalnya memiliki persepsi yang keliru mengenai penerapan IKD, misalnya mengira bahwa keberadaan aplikasi IKD akan menggantikan sepenuhnya fungsi fisik KTP elektronik. Namun, setelah mendapatkan penjelasan dari petugas, masyarakat memahami bahwa KTP fisik masih tetap digunakan, sementara aplikasi IKD berfungsi sebagai bentuk digitalisasi identitas yang mulai diterapkan di sejumlah layanan publik, seperti bandara dan BPJS.

Selain itu, masyarakat juga menilai bahwa pelayanan di Kantor Dukcapil Kota Jambi maupun di gerai-gerai layanan yang tersedia sudah cukup responsif dan informatif. Petugas dinilai mampu memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dimengerti serta membantu proses administrasi kependudukan lainnya secara efisien.



Sumber: Dukcapil Kota Jambi, 2024

**Gambar 1. Gerai Layanan Dukcapil Kota Jambi**

Gambar di atas adalah salah satu gerai layanan yang ada di Dukcapil Kota Jambi. Dapat disimpulkan bahwa untuk pelayanan yang ada di Dukcapil Kota Jambi terkait adanya pengenalan Identitas Kependudukan Digital sudah cukup baik dalam menjelaskannya kepada Masyarakat.

Di sisi lain, aspek pendanaan merupakan aspek penting dalam mendukung implementasi kebijakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dinas Dukcapil Kota Jambi, diketahui bahwa aspek keuangan menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi kebijakan digitalisasi administrasi kependudukan. Kepala bidang

menjelaskan bahwa melalui penerapan aplikasi IKD, diharapkan beban biaya pengadaan KTP elektronik dalam bentuk fisik dapat dikurangi secara signifikan. Digitalisasi sistem kependudukan juga diyakini mampu meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya, baik dari sisi anggaran maupun waktu pelayanan.

Lebih lanjut dijelaskan bahwa keberadaan sistem digital seperti SIPADUKO (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online) memberikan kemudahan bagi masyarakat Kota Jambi untuk mengakses berbagai layanan kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor Dukcapil. Hal ini tidak hanya menghemat waktu masyarakat, tetapi juga menekan biaya operasional yang sebelumnya diperlukan untuk pelayanan tatap muka secara konvensional. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital melalui implementasi IKD berkontribusi terhadap efisiensi anggaran dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Kebijakan ini tidak hanya memberikan manfaat bagi pemerintah daerah, tetapi juga bagi masyarakat yang dapat menikmati layanan kependudukan secara lebih cepat, murah, dan fleksibel tanpa hambatan jarak dan waktu.

Suatu program akan dengan sukses diimplementasikan jika terjadi koordinasi yang baik yang dilakukan antar berbagai instansi terkait baik secara vertikal maupun horizontal. Adapun hasil wawancara dengan bapak kabid Dukcapil Kota Jambi bahwa keberhasilan implementasi suatu program, termasuk kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD), sangat bergantung pada efektivitas koordinasi antarinstansi terkait, baik secara vertikal maupun horizontal. Dukcapil Kota Jambi telah menerapkan mekanisme koordinasi yang terstruktur, terutama dalam hal pemanfaatan data kependudukan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lainnya.

Kepala bidang menyampaikan bahwa setiap pemanfaatan data kependudukan harus diawali dengan surat permohonan tertulis dari pimpinan OPD kepada Wali Kota, yang kemudian diteruskan kepada Dinas Dukcapil untuk mendapatkan izin resmi. Prosedur ini dirancang guna memastikan tata kelola data berjalan sesuai dengan prinsip keamanan dan perlindungan data pribadi, sekaligus memperkuat koordinasi lintas instansi dalam pemanfaatan informasi kependudukan untuk keperluan pelayanan publik maupun perencanaan pembangunan daerah.

Lebih lanjut, koordinasi antarinstansi ini juga sejalan dengan fungsi strategis Rencana Strategis Organisasi Perangkat Daerah (Renstra OPD), yang berperan sebagai

jembatan antara perencanaan sektoral pada tingkat OPD dengan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD). Renstra OPD berfungsi untuk mengarahkan implementasi program kerja agar selaras dengan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD), sehingga seluruh kebijakan yang dijalankan dapat mendukung pencapaian visi dan misi pembangunan daerah secara terpadu.

Dalam hal nya terkait tentang bagaimana pengawasan dari pemerintah pusat yang dilakukan dalam penerapan IKD di daerah. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Jambi, diketahui bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat ditentukan oleh kejelasan aturan serta konsistensi pelaksanaannya di lapangan. Lebih lanjut dijelaskan bahwa pengawasan terhadap pelaksanaan IKD dilakukan secara rutin oleh pihak Dukcapil Kota Jambi. Pemantauan tersebut bertujuan untuk memastikan apakah pelayanan IKD telah berjalan secara efektif dan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat. Selain itu, pengawasan juga mencakup evaluasi terhadap inovasi layanan yang diperkenalkan kepada masyarakat, seperti aktivasi IKD secara online melalui video call, yang menjadi salah satu bentuk transformasi digital dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik.

Salah satu faktor utama keberhasilan implementasi suatu kebijakan adalah kuatnya komitmen aparatur dalam melaksanakan tugasnya. Seperti hal nya tentang adanya program Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang merupakan salah satu adanya inovasi baru yang diluncurkan pemerintah untuk memperbaiki manajemen dokumen kependudukan melalui platform digital. Dengan adanya kualitas pelayanan program aplikasi IKD yang baik, maka masyarakat sebagai pengguna aplikasi IKD dalam melakukan pembuatan KTP digital juga merasa puas dan setuju dengan adanya program yang dikeluarkan pemerintah.

Hasil wawancara dengan Kepala Bidang Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi menunjukkan bahwa pelaksanaan program IKD telah mulai diimplementasikan pada beberapa sektor layanan publik strategis. Pernyataan informan menggambarkan bahwa penerapan sistem IKD di Kota Jambi telah berjalan secara bertahap dan adaptif, dimulai dari instansi yang memiliki mobilitas data kependudukan tinggi seperti Bandara dan BPJS Kesehatan. Lebih lanjut, dukungan pimpinan dalam penerapan IKD di lingkungan Disdukcapil Kota Jambi

diwujudkan melalui beberapa strategi, di antaranya peningkatan kapasitas sumber daya manusia (SDM), penguatan sarana dan prasarana, perbaikan kualitas kinerja, serta penyempurnaan sistem pelayanan. Selain itu, dilakukan intensifikasi koordinasi antarinstansi dan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya administrasi kependudukan digital.



Sumber: Dukcapil Kota Jambi, 2024

### **Gambar 2. Ruang Tunggu Dukcapil Kota Jambi**

Gambar di bawah ini adalah tempat tunggu Masyarakat yang ingin mengurus data di kantor Dukcapil Kota jambi. Ruang tunggu tersebut menjadi salah satu fasilitas penting dalam mendukung kenyamanan dan ketertiban proses pelayanan administrasi kependudukan. Keberadaan ruang tunggu yang tertata dengan baik menunjukkan upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyediaan sarana fisik yang representatif dan ramah masyarakat.

Di sisi lain, sebuah program akan mendapat dukungan yang banyak ketika kelompok-kelompok luar, dalam artian diluar pihak pembuat kebijakan seperti masyarakat ikut terlibat dalam kebijakan tersebut dan tidak hanya mejadikan masyarakat sebagai subjek dari suatu kebijakan. Di sisi lain, keterlibatan masyarakat dibutuhkan dalam penyelenggaraan digitalisasi pelayanan publik (Badii & Nurdin, 2025). Menurut hasil dari penelitian ini untuk masyarakat yang ingin menyampaikan masukan bisa melalui berbagai media, seperti media sosial dan forum publik. Masyarakat didorong aktif untuk menyampaikan masukan nya terkait adanya Identitas Kependudukan Digital.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi, dijelaskan bahwa masyarakat dapat mengakses aplikasi IKD melalui perangkat ponsel masing-masing dengan cara mengunduhnya di *Play Store* atau *App Store*. Setelah itu,

pengguna perlu mengisi data diri secara lengkap dan melakukan proses aktivasi dengan cara memindai barcode secara tatap muka di layanan Disdukcapil. Kepala bidang juga menegaskan bahwa petugas akan mendampingi masyarakat selama proses aktivasi berlangsung, karena tahapan akhir pembuatan IKD memerlukan verifikasi kode khusus yang dilakukan oleh staf administrasi yang berwenang. Hal ini menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Jambi tidak hanya berfokus pada digitalisasi layanan, tetapi juga memastikan adanya pendampingan langsung kepada masyarakat untuk menjamin validitas dan keamanan proses aktivasi.



Sumber: Google Play Store, 2024

### Gambar 3. Tampilan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di App Store

Aplikasi IKD dapat diunduh melalui *Play Store* untuk pengguna Android maupun *App Store* bagi pengguna iOS. Melalui aplikasi tersebut, masyarakat dapat mengakses data kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan dokumen kependudukan lainnya secara daring dan aman. Dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian menunjukkan masyarakat yang ingin menyampaikan masukan nya terkait IKD di Kota jambi dan cara mengakses IKD. Apalagi yang belum memiliki IKD bisa langsung di download di handphone nya masing-masing nantinya pasti akan dibantu oleh pihak pelayanan yang ada di Dukcapil Kota Jambi.

#### 3. Lingkungan Kebijakan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam implementasi kebijakan identitas kependudukan digital (IKD) di Dukcapil Kota Jambi dimana untuk penjaringan layanan ikd masih ada kendala, dikarenakan kawasan wifi tidak menjangkau menyeluruh dan

juga ada beberapa masyarakat yang datang tetapi tidak memiliki kuota internet di handphone nya. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat, diperoleh pandangan yang beragam terkait penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Jambi. Sebagian besar masyarakat menilai bahwa aplikasi IKD memberikan kemudahan dalam mengakses data kependudukan secara digital. Beberapa informan menyampaikan bahwa aplikasi ini sangat membantu, terutama ketika seseorang lupa membawa KTP fisik, karena data identitas dapat diakses kapan pun melalui ponsel masing-masing. Selain itu, aplikasi IKD dinilai praktis dan aman, sebab pengguna harus memasukkan kata sandi untuk dapat mengaksesnya, serta di dalamnya tidak hanya tersedia data KTP, tetapi juga berbagai dokumen kependudukan lainnya.

Namun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat yang menyatakan keberatan terhadap penerapan aplikasi ini. Salah satu informan mengemukakan bahwa tidak semua kalangan, terutama masyarakat lanjut usia, mampu menggunakan aplikasi tersebut karena keterbatasan dalam mengoperasikan perangkat digital. Selain itu, faktor kepemilikan ponsel pintar juga menjadi kendala tersendiri bagi sebagian warga yang belum memiliki akses terhadap perangkat tersebut.



Sumber: Disdukcapil Kota Jambi, 2024

**Gambar 4. Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Jambi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat mendukung adanya penggunaan dalam aplikasi IKD. Seperti gambar di atas tentang indeks kepuasan Masyarakat tentang pelayanan administarsi kependudukan yang ada di Dukcapil Kota Jambi. Namun masih ada Masyarakat yang tidak mendukung karena tidak semua

masyarakat memiliki handphone, dan masih yang kurang paham terkait adanya penggunaan aplikasi IKD tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, ditemukan bahwa dalam implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih terdapat kekhawatiran dari sebagian masyarakat terkait aspek keamanan dan privasi data pribadi. Beberapa masyarakat menyatakan rasa cemas apabila data yang tersimpan dalam aplikasi IKD bocor atau disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Selain itu, kekhawatiran juga muncul terkait risiko kehilangan akses apabila perangkat ponsel rusak atau hilang, sehingga pengguna dikawatirkan tidak dapat kembali mengakses data kependudukan masyarakat.

Menanggapi hal tersebut, kepala bidang IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Jambi menjelaskan bahwa sistem keamanan dalam aplikasi IKD telah dirancang secara ketat. Setiap pengguna diwajibkan untuk memasukkan kata sandi dan alamat surel pribadi saat melakukan proses masuk (login), sehingga hanya pemilik akun yang dapat mengakses aplikasi tersebut. Selain itu, fitur keamanan tambahan seperti pencegahan tangkapan layar (screenshot) juga diterapkan untuk menghindari potensi penyalahgunaan informasi pribadi.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat diketahui bahwa tingkat komitmen dan keterampilan aparatur pelaksana memiliki peran yang sangat penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Jambi. Komitmen yang kuat dari para pelaksana menjadi faktor krusial dalam menjaga keberlanjutan penggunaan aplikasi IKD, sekaligus memastikan tujuan kebijakan dapat tercapai secara efektif dan berkelanjutan.

Kepala bidang IKD di Dukcapil Kota Jambi menjelaskan bahwa salah satu strategi yang diterapkan untuk mempertahankan keberlangsungan implementasi IKD adalah melalui kegiatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat. Upaya ini dilakukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai manfaat serta cara penggunaan aplikasi IKD. Selain itu, Dukcapil Kota Jambi juga meluncurkan layanan inovatif seperti Layanan Aktivasi IKD Online (LATIN) dan Rekam Identitas Terintegrasi Sekolah (RETAS) yang ditujukan untuk memperluas akses layanan administrasi kependudukan secara digital.

Melalui strategi tersebut, Dukcapil Kota Jambi berupaya tidak hanya meningkatkan efektivitas layanan publik, tetapi juga membangun komitmen jangka panjang dalam mewujudkan transformasi digital di bidang administrasi kependudukan. Sejalan dengan temuan penelitian tersebut, mempertegas pendapat Mau et al. (2025) bahwa komitmen pemerintah daerah merupakan salah satu aspek pendukung implementasi IKD. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan implementasi IKD tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh tingkat komitmen, keterampilan, dan inovasi dari aparatur pelaksana di tingkat daerah.

## KESIMPULAN

Implementasi kebijakan Identitas Kependudukan Digital di Kota Jambi telah diselenggarakan dengan cukup baik. Hal tersebut ditandai oleh adanya dasar hukum yang kuat, inovasi layanan publik berbasis digital, sosialisasi yang telah dilakukan, dan komitmen positif dari pelaksana kebijakan. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa tantangan yaitu berkaitan dengan aspek infrastruktur digital dan literasi masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan bahwa Pemerintah Kota Jambi dapat melakukan penguatan infrastruktur digital, peningkatan literasi digital masyarakat, dan sinergi antar instansi pemerintah daerah. Penelitian selanjutnya disarankan untuk meninjau efektivitas kebijakan IKD dengan pendekatan evaluatif dan melibatkan perspektif masyarakat sebagai pengguna, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terhadap keberlanjutan implementasi kebijakan IKD di daerah.

## DAFTAR PUSTAKA

### Artikel Jurnal

- Andana Adytia Kusuma, Sadu Wasistiono, & Andi Pitono. (2021). Penerapan E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat [Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. In *VISIONER : Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia* (Vol. 13, Issue 2). <https://doi.org/10.54783/jv.v13i2.422>
- Badii, R. R., & Nurdin, N. (2025). *Implementasi kebijakan e-government dalam pelayanan publik di Dinas Kependuduk dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dogiyai Provinsi Papua Tengah* [Institut Pemerintahan Dalam Negeri.]. <http://eprints.ipdn.ac.id/24006/>

Edwards III, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press. Congressional Quarterly Press.

Fitriani, N. I., Sunariyanto, S., & Abidin, A. Z. (2025). Efektivitas Implementasi Program Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus di Desa Kebonwaris Kecamatan Pandaan Kabupaten Pasuruan Provinsi Jawa Timur). *Respon Publik*, 19(1). <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/26852>

Iradatullah, A. S., & Jaftoran, F. (2025). *Peningkatan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Melalui Sosialisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Jeneponto Provinsi Sulawesi Selatan* [Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. <http://eprints.ipdn.ac.id/22392/>

Istikhomah, I., & Indriasari, S. (2024). Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten. *Fenomena: Jurnal Ilmu Sosial*, 04(01). <https://doi.org/https://doi.org/10.14420/1zyvd879>

Kosasih, E. F., & Gatiningsih, G. (2025). *Efektivitas Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Karawang Provinsi Jawa Barat* [Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. <http://eprints.ipdn.ac.id/20749/>

Madaul, M. Z. R., Subagyo, A., & Permana, D. (2025). Implementasi Kebijakan Layanan Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Pada Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bandung Barat. *Jurnal Prinsip*, 1(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.36859/prinsip.v1i1.2926>

Mau, E. R., Adiwidjaja, I., & Suprojo, A. (2025). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Electronical Goverment Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) (Studi Di Kantor Kecamatan Karangploso Kebupaten Malang). *Jadment: Journal of Administration and Development*, 2(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.62085/jadment.v2i1.26>

Nurdiana, I., & Ayumi, K. (2024). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Disdukcapil Kota Tanjungpinang. *Harmoni Sosial : Jurnal Pengabdian Dan Solidaritas Masyarakat*, 1(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.62383/harmoni.v1i2.141>

- Polii, T. B., & Mu'min, M. (2025). *Partisipasi Masyarakat Dalam Kepemilikan Dan Penggunaan Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Minahasa Selatan Provinsi Sulawesi Utara* [Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. <http://eprints.ipdn.ac.id/21477/>
- Pramono, J. (2020). *Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik*. UNISRI Press.
- Putra, F. A., & Rejeki, W. R. S. (2024). *Pelaksanaan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (Iktd) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ketapang Provinsi Kalimantan Barat* [Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. <http://eprints.ipdn.ac.id/18611/>
- Rahmadanita, A. (2024). The Effectiveness Of Digital Population Identity Implementation In Bandung City. *Jurnal Registratie*, 6(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v6i2.4992>
- Rusydi, M., & Mashur, D. (2024). Implementasi Kebijakan Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 3(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.58684/jarvic.v3i3.166>
- Sasongko, R. W. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital Di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie*, 5(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3148>
- Syahbano, A., & Gatiningsih, G. (2025). *Persepsi Masyarakat Terhadap Transisi Ktp-el Ke Identitas Kependudukan Digital Di Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat* [Institut Pemerintahan Dalam Negeri]. <http://eprints.ipdn.ac.id/20913/>
- Tukan, A. A. F., & Rahmadanita, A. (2023). Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital (Iktd) Di Kabupaten Lembata Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Registratie*, 5(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i2.3717>
- Zahro, A. A., & Wahyuni, E. S. (2024). Transformasi E-KTP menjadi KTP Digital melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Bulak Banteng. *GOVERNANCE: Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 14(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.38156/gjkmmp.v14i2.245>