DOI: https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v8i2.6289
P-ISSN: 2715-5218
E-ISSN: 3026-5622
Available Online at: http://ejournal.ipdn.ac.id/jurnalregistratie
Program Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Fakultas Perlindungan Masyarakat
Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Meninjau Akselerasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Di Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan

Karina Aulia[1*], MGS Ismail[2]

[1]Sekretariat Daerah Kabupaten Musi Rawas, Musi Rawas, Indonesia
[2]Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Sumedang, Indonesia

Email: auliakarina30@gmail.com[1], mgs_ismail@ipdn.ac.id[2]*

Received: (26-05-2026), Accepted: (09-11-2026), Published Online: (11-11-2026)

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji belum optimalnya akselerasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Palembang, yang ditandai oleh rendahnya kesadaran dan literasi digital masyarakat serta kendala teknis. Penelitian bertujuan menganalisis akselerasi aktivasi IKD menggunakan teori strategi Mulgan yang mencakup dimensi tujuan, lingkungan, pengarahan, aksi, dan pembelajaran. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pejabat pemerintah daerah dan pihak terkait, observasi lapangan di lokasi aktivasi IKD, serta dokumentasi kebijakan terkait. Analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan dukungan NVivo 15 untuk mengelola data kualitatif secara sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Palembang telah melakukan sosialisasi, pelayanan jemput bola, penerapan prosedur operasional standar, dan dukungan penganggaran, tetapi akselerasi aktivasi belum optimal. Hambatan utama meliputi keterbatasan literasi digital, perangkat yang tidak kompatibel, persepsi dan kesadaran masyarakat, penipuan atau hoaks, serta gangguan jaringan. Penelitian juga menemukan bahwa keterkaitan aktivasi IKD dengan layanan bantuan sosial dapat mendorong partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan edukasi publik berkelanjutan, jemput bola yang menyasar kelompok rentan, penguatan dukungan teknis, dan evaluasi berkala agar layanan kependudukan digital lebih mudah diakses oleh masyarakat dengan tingkat kemampuan digital yang beragam.

Kata kunci: akselerasi aktivasi; identitas kependudukan digital; literasi digital; pelayanan publik; strategi pemerintah; transformasi digital.

ABSTRACT

This study examines the suboptimal acceleration of Digital Population Identity (IKD) activation in Palembang City, where public awareness and digital literacy remain limited and technical obstacles persist. The study aims to analyze IKD activation acceleration using Mulgan's strategy theory: purposes, environment, direction, actions, and learning. A descriptive qualitative approach was used. Data were collected through interviews with local government officials and relevant parties, field observations at IKD activation sites, and documentation of related policies. Data analysis

involved data reduction, data display, and conclusion drawing, supported by NVivo 15 for systematic qualitative data management. The findings indicate that the city has pursued socialization, mobile services, standard operating procedures, and supporting budget arrangements, but activation has not yet been optimal. The main barriers include limited digital literacy, incompatible devices, public perceptions and awareness, fraud and hoaxes, and network constraints. The study also finds that linking IKD activation with social assistance services can encourage participation. Continued public education, targeted mobile services for vulnerable groups, stronger technical support, and regular evaluation are needed to improve activation and ensure that digital population services are accessible to residents with different levels of digital capability.

Keywords: *digital literacy; digital population identity; digital transformation; government strategy; public services; strategy acceleration.*

PENDAHULUAN

Transformasi digital administrasi kependudukan telah menjadi agenda strategis yang tidak dapat ditunda. Pengalaman Estonia membuktikan bahwa identitas digital bukan kemewahan, melainkan kebutuhan dasar pemerintahan modern: melalui lapisan pertukaran data X-Road dan program e-residency, Estonia membangun ekosistem layanan publik berbasis identitas digital yang menjadi rujukan global (Saragi, 2025). India pun mengikuti jalur serupa dengan program Aadhaar yaitu basis data identitas biometrik terbesar di dunia yang menjangkau lebih dari 1,2 miliar warga pada 2018 sekaligus menjadi salah satu dari lima negara yang bermitra dengan Ditjen Dukcapil Indonesia dalam pengembangan Digital Public Infrastructure (DPI). Pengalaman kedua negara ini menegaskan bahwa identitas kependudukan digital merupakan infrastruktur fundamental bagi modernisasi layanan publik, bukan sekadar inovasi administratif biasa. Dalam konteks Indonesia, penelitian mengenai IKD juga menekankan bahwa keberhasilan digitalisasi memerlukan kesiapan organisasi, sosialisasi, dan pendampingan yang sesuai dengan kemampuan masyarakat (Sasongko, 2023; Tukan & Rahmadanita, 2023).

Indonesia merespons perkembangan global ini melalui Visi Indonesia Digital 2045 yang mengedepankan prinsip pembangunan digital yang inklusif, memberdayakan, dan berkelanjutan. Dalam kerangka tersebut, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) memegang peran sentral melalui program Identitas Kependudukan Digital (IKD). IKD adalah representasi elektronik dokumen kependudukan yang dapat diakses warga melalui perangkat seluler. Landasan hukumnya tertuang dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, yang mendefinisikan IKD sebagai informasi elektronik yang merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan. Kebijakan ini diperkuat oleh Perpres Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional, yang mewajibkan seluruh pelayanan publik berbasis Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Pada tingkat implementasi, tantangan yang dihadapi sangat besar. Berdasarkan data Rakornas Dukcapil 2025, dari 203.619.584 penduduk yang telah melakukan

perekaman biometrik, hanya 14.328.091 jiwa atau sekitar 6,9% yang telah mengaktifkan IKD per 22 April 2025. Padahal pemerintah menetapkan target minimal aktivasi sebesar 30% dari wajib KTP yang terekam, sehingga masih terdapat defisit sekitar 47,9 juta jiwa dari target nasional (Dinpendukcapil Purbalingga, 2025). Defisit yang menganga ini mencerminkan adanya kesenjangan yang serius antara ambisi kebijakan dan kapasitas pelaksanaannya di lapangan. Kesenjangan tersebut tidak merata karena DKI Jakarta melampaui target nasional dengan capaian 32,76% pada awal 2026 dan bahkan Kepulauan Seribu mencapai lebih dari 51%, sementara Sulawesi Utara hanya menyentuh 3,73% (Fakta Jabar, 2025; Berita Jakarta, 2026). Kabupaten Wonogiri berhasil menembus 40,03% (Jateng Prov, 2026), sedangkan Kabupaten Tebo, Jambi, hanya mencapai 9,07% hingga Januari 2026 (Jambi Prima, 2026). Disparitas yang tajam ini memperlihatkan bahwa keberhasilan akselerasi aktivasi IKD tidak semata-mata ditentukan oleh kesiapan infrastruktur, melainkan oleh strategi percepatan, pendekatan pelayanan, dan konteks sosial-budaya masyarakat setempat.

Kota Palembang menjadi kasus yang paling paradoksal dalam lanskap nasional tersebut. Sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Selatan dan pusat ekonomi urban yang dilintasi Sungai Musi dengan infrastruktur telekomunikasi yang relatif memadai, Kota Palembang bukan termasuk kategori daerah 3T (Tertinggal, Terdepan, Terluar). Tingkat perekaman KTP-el yang tinggi mencapai 1.287.456 jiwa menandakan bahwa akses dasar administrasi kependudukan sudah berjalan. Namun data Pemutakhiran Data Administrasi Kependudukan (PDAK) Semester I Tahun 2025 menunjukkan realitas yang kontradiktif dari seluruh penduduk yang telah terekam tersebut, hanya 147.941 jiwa atau 11,49% yang telah mengaktifkan IKD. Tidak ada satu pun kecamatan yang melampaui angka 18%, bahkan kecamatan dengan capaian terendah seperti Ilir Timur Dua hanya menyentuh 8,64%. Angka ini menempatkan Kota Palembang jauh tertinggal dari Kota Padang yang pada November 2024 telah mencapai 31,31% hampir melampaui target nasional (Info Publik, 2024). Selisih hampir 20 poin persentase ini bukan sekadar perbedaan numeris, melainkan indikasi kegagalan strategis yang memerlukan penjelasan akademik yang mendalam. Kota Padang dipilih karena sama-sama merupakan ibu kota provinsi di Pulau Sumatera dan memiliki karakteristik sebagai wilayah perkotaan.

Berdasarkan penelusuran data sekunder melalui berbagai publikasi dan penelitian terdahulu, teridentifikasi sejumlah faktor yang berpotensi menghambat percepatan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Pertama, maraknya penipuan yang mengatasnamakan aktivasi IKD melalui WhatsApp maupun panggilan telepon, dengan pelaku berpura-pura sebagai petugas Disdukcapil dan meminta kode One-Time Password (OTP), berpotensi menimbulkan kekhawatiran serta menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan IKD (SumselPers, 2025). Kedua, rendahnya literasi digital, khususnya di kalangan lanjut usia, yang turut menjadi tantangan dalam meningkatkan capaian aktivasi IKD di Kota Palembang (SumselPers, 2025). Ketiga, keterbatasan kepemilikan perangkat teknologi, termasuk telepon pintar yang kompatibel dengan aplikasi IKD, dapat membatasi akses masyarakat terhadap layanan identitas digital (Ampera.co, 2024). Keempat, kendala teknis berupa ketidakstabilan

server dan keterbatasan pembaruan aplikasi sebagaimana diidentifikasi dalam penelitian Ramadhani dan Prakoso (2025) di Kota Samarinda, menunjukkan bahwa kesiapan infrastruktur digital merupakan aspek penting dalam pelaksanaan program IKD. Kelima, faktor sosiokultural, khususnya persepsi masyarakat terhadap urgensi pelayanan administrasi kependudukan, juga perlu diperhatikan karena dapat memengaruhi kesediaan masyarakat dalam mengadopsi layanan digital (Dewantara, 2021). Meskipun sebagian temuan tersebut berasal dari penelitian dan fenomena di daerah lain, faktor-faktor tersebut memiliki relevansi sebagai kerangka awal untuk memahami permasalahan aktivasi IKD di Kota Palembang. Relevansi ini terlihat dari adanya kesamaan jenis tantangan, terutama terkait literasi digital, keterbatasan perangkat, kepercayaan masyarakat, dan kesiapan infrastruktur pelayanan. Sejumlah penelitian tentang implementasi IKD di Kabupaten Bandung, Kabupaten Lembata, Kota Jambi, dan Kabupaten Ciamis dan Kabupaten Aceh Selatan juga menyoroti pentingnya sosialisasi, kapasitas pelaksana, dukungan infrastruktur, dan penyesuaian layanan dengan karakteristik warga (Sasongko, 2023; Tukan & Rahmadanita, 2023; Komariah & Rahmadanita, 2025; Nurrahman et al., 2025). Namun, kesamaan tersebut tidak serta-merta menunjukkan bahwa seluruh hambatan memiliki tingkat pengaruh yang sama di setiap daerah. Oleh karena itu, diperlukan analisis lebih lanjut berdasarkan kondisi empiris Kota Palembang untuk mengidentifikasi keterkaitan antarhambatan serta memahami bagaimana faktor sosial, teknis, dan kelembagaan memengaruhi pelaksanaan strategi akselerasi aktivasi IKD.

Berbagai penelitian terdahulu telah mencoba mengkaji persoalan serupa, namun dengan keterbatasan yang signifikan. Imada et al. (2025) menganalisis strategi percepatan aktivasi IKD di Kota Surabaya menggunakan teori David & David (2015) dan menemukan capaian hanya 17,57%, dengan rekomendasi agar penelitian lanjutan memperhitungkan faktor sosial dan kepercayaan masyarakat yang belum tertangkap oleh teori tersebut. Ardianti dan Pradana (2025) meneliti strategi jemput bola di Kelurahan Karangpilang Surabaya menggunakan teori Osborne dan Plastrik, namun cakupannya terbatas pada satu kelurahan sehingga tidak mencerminkan dinamika akselerasi di tingkat kota. Widiyarta dan Humaidah (2023) mengkaji implementasi IKD di Kelurahan Jepara Surabaya dengan teori Edward III, namun terfokus pada kendala teknis tanpa menyentuh dimensi strategis percepatan yang adaptif terhadap konteks lokal. Fatima dan Wibawani (2024) menggunakan analisis SWOT di Kabupaten Sidoarjo dan secara eksplisit merekomendasikan penggunaan teori Mulgan untuk menghasilkan strategi yang lebih aplikatif. Sementara Amalia (2024) mengkaji difusi inovasi IKD di Kota Pekanbaru melalui teori Rogers, yang lebih menitikberatkan pada penyebaran inovasi ketimbang strategi percepatan yang responsif terhadap karakteristik masyarakat setempat. Temuan-temuan tersebut sejalan dengan kajian implementasi IKD yang menunjukkan bahwa kendala penerapan tidak hanya berada pada aspek teknis, tetapi juga pada penerimaan masyarakat dan kemampuan organisasi pelaksana (Komariah & Rahmadanita, 2025; Rahmadani & Rahmadanita, 2026). Secara kolektif, penelitian-penelitian tersebut menghadirkan tiga kelemahan mendasar: seluruhnya berada di luar Kota Palembang yang memiliki keunikan sosiokultural tersendiri; menggunakan kerangka teori yang bersifat evaluatif dan kurang mampu menangkap dinamika adaptasi

strategi terhadap kondisi lokal; serta tidak ada satu pun yang menggunakan teori Mulgan (2009) sebagai landasan analisis. Pemetaan bibliometrik menggunakan VOSviewer juga mengonfirmasi bahwa konsep "akselerasi" belum muncul sebagai kluster yang menonjol dalam jaringan penelitian IKD, sehingga kesenjangan literatur ini nyata dan mendesak untuk diisi.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada penerapan teori strategi Mulgan (2009) yang mencakup lima dimensi: tujuan (*purposes*), lingkungan (*environments*), pengarahan (*directions*), aksi (*actions*), dan pembelajaran (*learning*). Ini sebagai kerangka analisis akselerasi aktivasi IKD. Berbeda dari teori-teori yang lazim digunakan pada penelitian terdahulu, teori Mulgan secara eksplisit menempatkan lingkungan sosial masyarakat bukan sebagai variabel konteks, melainkan sebagai faktor determinan keberhasilan strategi. Hal ini memungkinkan penelitian ini mengungkap hubungan antar faktor yang memperlambat aktivasi IKD secara lebih sistemik, kontekstual, dan aplikatif — khususnya dalam kondisi Kota Palembang yang memiliki karakter sosiokultural yang khas dan belum pernah diteliti sebelumnya dalam konteks IKD.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini merumuskan tiga pertanyaan penelitian: (1) Bagaimana akselerasi aktivasi IKD di Kota Palembang? (2) Apa faktor-faktor yang menghambat akselerasi aktivasi IKD di Kota Palembang? (3) Apa upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dalam mengatasi hambatan tersebut? Penelitian ini bertujuan menganalisis akselerasi aktivasi IKD berdasarkan teori Mulgan (2009), mengidentifikasi faktor penghambat, serta mendeskripsikan upaya-upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Palembang. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi ilmiah berupa model analisis strategis percepatan aktivasi IKD serta rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam mempercepat pencapaian target nasional digitalisasi kependudukan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis akselerasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Palembang secara mendalam berdasarkan kondisi faktual di lapangan (Creswell, 2023). Data dikumpulkan melalui tiga teknik yaitu wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan sepuluh informan yang dipilih secara *purposive* dan *snowball sampling*, meliputi Kepala Dinas, Kepala Bidang, pejabat teknis Disdukcapil Kota Palembang, serta masyarakat yang telah melakukan aktivasi IKD, observasi langsung di lokasi pelayanan aktivasi IKD, dan studi dokumentasi terhadap kebijakan, laporan capaian, SOP, serta data PDAK Semester I Tahun 2025.

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman (2014) yang mencakup tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk mendukung keakuratan dan sistematisasi analisis kualitatif, penelitian ini memanfaatkan perangkat lunak NVivo 15 dalam proses pengkodean (coding), pemetaan tema, dan visualisasi data. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber.

Penggunaan perangkat lunak NVivo ditempatkan sebagai alat bantu pengorganisasian dan penelusuran pola data, bukan sebagai pengganti interpretasi peneliti; prosedur ini sejalan dengan prinsip analisis kualitatif yang menuntut keterlacakan proses pengodean dan penafsiran (Creswell, 2023; Miles & Huberman, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data PDAK Semester I Tahun 2025, total penduduk yang melakukan rekam dinamis di Kota Palembang tercatat sebanyak 1.287.456 jiwa, namun yang telah mengaktifkan IKD hanya 147.941 jiwa atau setara 11,49%. Pada Januari 2026, angka tersebut meningkat menjadi 187.084 jiwa atau 14,44%. Capaian ini masih jauh dari target nasional sebesar 30% yang telah ditetapkan pemerintah pusat.

Tabel 1. Capaian Aktivasi IKD per Kecamatan di Kota Palembang Semester I Tahun 2025

No	Wilayah	Rekam Dinamis	Jumlah IKD	Persen IKD (%)	Kategori
Kota Palembang		**1.287.456**	**147.941**	**11,49**	**—**
1	Sematang Borang	49.215	8.482	17,23	Tertinggi
2	Sako	83.677	13.727	16,40	Tinggi
3	Alang-Alang Lebar	83.397	11.294	13,54	Tinggi
4	Sukarami	148.505	19.300	13,00	Sedang
5	Kertapati	69.859	8.155	11,67	Sedang
6	Ilir Barat Satu	111.482	13.256	11,89	Sedang
7	Seberang Ulu Satu	67.700	7.718	11,40	Sedang
8	Kemuning	59.755	6.807	11,39	Sedang
9	Ilir Timur Tiga	54.746	5.603	10,23	Rendah
10	Gandus	58.815	6.056	10,30	Rendah
11	Bukit Kecil	28.322	3.003	10,60	Rendah
12	Ilir Timur Satu	50.464	5.118	10,14	Rendah
13	Kalidoni	95.211	9.244	9,71	Rendah
14	Plaju	71.382	6.928	9,71	Rendah
15	Seberang Ulu Dua	75.648	7.032	9,30	Sangat Rendah
16	Ilir Barat Dua	50.165	4.712	9,39	Sangat Rendah
17	Jakabaring	67.227	6.162	9,17	Sangat Rendah
18	Ilir Timur Dua	61.886	5.344	8,64	Terendah

Sumber: PDAK Semester I Tahun 2025

Tabel 1 menunjukkan adanya variasi capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada 18 kecamatan di Kota Palembang. Kecamatan Sematang Borang mencatat persentase aktivasi tertinggi sebesar 17,23%, sedangkan Kecamatan Ilir Timur Dua memiliki persentase terendah sebesar 8,64%. Selisih sebesar 8,59 poin persentase tersebut menunjukkan adanya perbedaan tingkat capaian aktivasi IKD antarwilayah. Meskipun demikian, seluruh kecamatan masih berada di bawah target aktivasi sebesar 30%. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program IKD masih menghadapi tantangan dalam mencapai target yang ditetapkan, sehingga diperlukan analisis lebih mendalam terhadap strategi percepatan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Untuk memahami pelaksanaan strategi tersebut secara komprehensif, penelitian ini menggunakan kerangka teori strategi Mulgan (2009) yang mencakup lima dimensi, yaitu tujuan (*purposes*), lingkungan (*environments*), pengarahan (*directions*), aksi (*actions*), dan pembelajaran (*learning*). Dimensi tujuan digunakan untuk mengidentifikasi sasaran dan arah pencapaian program IKD; dimensi lingkungan untuk menganalisis kondisi internal dan eksternal yang memengaruhi pelaksanaan program; dimensi pengarahan untuk mengkaji kebijakan, koordinasi, serta arahan pelaksanaan; dimensi aksi untuk menelaah bentuk kegiatan dan langkah konkret percepatan aktivasi; serta dimensi pembelajaran untuk mengevaluasi proses pemantauan, evaluasi, dan perbaikan strategi yang telah dilaksanakan. Melalui kelima dimensi tersebut, penelitian ini menganalisis sejauh mana strategi akselerasi aktivasi IKD telah dilaksanakan, hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan capaian aktivasi IKD di Kota Palembang.

A. Akselerasi IKD di Kota Palembang

1. Tujuan *(Purposes)*

Menurut Mulgan (2009), tujuan merupakan langkah awal yang mendasar dalam perumusan strategi karena mencerminkan nilai, kebutuhan, keyakinan, dan aspirasi masyarakat. Dalam konteks akselerasi aktivasi IKD di Kota Palembang, dimensi tujuan telah dirumuskan secara strategis dan komprehensif. Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, Bapak Allan Gunery, S.STP., M.H., menegaskan bahwa "Penerapan IKD ini memang bagian dari transformasi digital, jadi pelayanan yang sebelumnya manual sekarang diarahkan ke sistem digital supaya lebih cepat dan efisien".

Tujuan akselerasi aktivasi IKD di Kota Palembang mencakup tujuh komponen utama yang saling berkaitan: (1) pencapaian target nasional aktivasi IKD sebesar 30% dari penduduk wajib KTP-el; (2) mendukung terwujudnya transformasi digital pelayanan publik; (3) peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan; (4) mewujudkan integrasi dan validitas data kependudukan yang akurat; (5) mendukung pelaksanaan program pemerintah lintas sektor; (6) meningkatkan kesadaran dan kepercayaan masyarakat; dan (7) mengatasi kekhawatiran masyarakat terhadap

kegagalan dan ancaman teknologi. Meskipun tujuan telah dirumuskan dengan baik pada tingkat kebijakan, temuan lapangan menunjukkan bahwa tujuan tersebut belum sepenuhnya diinternalisasi oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam perspektif Mulgan, tujuan yang efektif bukan hanya ditetapkan oleh pembuat kebijakan, tetapi juga harus mencerminkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Kesenjangan ini menjelaskan mengapa capaian IKD di Kota Palembang baru 11,49% meskipun program telah berjalan sejak tahun 2022.

2. Lingkungan *(Environments)*

Dimensi lingkungan dalam teori Mulgan mencakup kondisi nyata yang menghadirkan peluang maupun ancaman bagi implementasi strategi. Analisis menggunakan NVivo 15 mengungkapkan enam faktor lingkungan yang mempengaruhi akselerasi aktivasi IKD di Kota Palembang.

Tabel 2. Faktor Lingkungan Akselerasi Aktivasi IKD di Kota Palembang

No	Faktor Lingkungan	Deskripsi	Dampak terhadap IKD	Kategori
1	Persepsi dan Kesadaran Masyarakat	Masyarakat masih mengandalkan KTP-el fisik; IKD dianggap rumit dan belum memberikan manfaat langsung.	Partisipasi aktivasi rendah; ketergantungan pada dokumen fisik.	Ancaman Utama (16–17%)
2	Kendala Teknis (Jaringan & Server)	Koneksi internet tidak stabil; aplikasi IKD dan sistem SIAK sering mengalami gangguan.	Proses aktivasi lambat/gagal; menurunkan kepercayaan masyarakat.	Ancaman (13–14%)
3	Literasi Digital Rendah	Banyak masyarakat, terutama lansia, tidak terbiasa menggunakan teknologi digital.	Ketergantungan pada petugas; memperlambat akselerasi.	Ancaman (±12%)
4	Keterbatasan Perangkat Teknologi	Sebagian masyarakat belum memiliki smartphone yang mendukung aplikasi IKD.	Digital divide; masyarakat tidak dapat aktivasi secara mandiri.	Ancaman (±12%)
5	Dukungan Pemerintah Pusat	Integrasi IKD dengan program bantuan sosial (Perlinsos/PKH)	Mendorong partisipasi masyarakat yang sebelumnya enggan aktivasi.	Peluang (±11%)

No	Faktor Lingkungan	Deskripsi	Dampak terhadap IKD	Kategori
		sebagai syarat akses bansos.		
6	Masyarakat Melek Teknologi	Sekitar 60–70% masyarakat memiliki kemampuan digital yang memadai.	Berpotensi menjadi agen perubahan dan early adopter IKD.	Peluang (9–10%)

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Tabel 2 memperlihatkan bahwa faktor sosial lebih dominan dibandingkan faktor teknis dalam memengaruhi akselerasi aktivasi IKD. Hal ini menegaskan temuan paradoks urban, di mana Kota Palembang sebagai kota maju dengan infrastruktur telekomunikasi yang memadai justru memiliki capaian yang rendah. Pola ini sejalan dengan kajian IKD di daerah lain yang mengidentifikasi kesenjangan digital, keterbatasan anggaran, dan kapasitas masyarakat sebagai faktor yang dapat menghambat pencapaian target (Nurrahman et al., 2025; Komariah & Rahmadanita, 2025). Hambatan di Kota Palembang bersifat sosiokultural, bukan semata-mata infrastruktur. Faktor budaya masyarakat Palembang yang cenderung kurang responsif terhadap inovasi pelayanan publik (Dewantara, 2021) menjadi dimensi tambahan yang tidak ditemukan dalam penelitian sejenis di kota lain. Temuan penting lain adalah ditemukannya ancaman penipuan digital yang mengatasnamakan IKD melalui pesan WhatsApp palsu dan aplikasi tiruan. Fenomena ini menjadi hambatan sistemik yang belum pernah diidentifikasi secara empiris dalam penelitian terdahulu mengenai IKD di Indonesia, dan berdampak signifikan terhadap kepercayaan masyarakat.

3. Pengarahan *(Directions)*

Dimensi pengarahan mencakup langkah-langkah utama yang menjadi prioritas strategi, jadwal pelaksanaan, koordinasi antar instansi, SOP, dan penganggaran. Analisis NVivo 15 mengungkap lima aspek pengarahan yang diterapkan Disdukcapil Kota Palembang. Dalam aspek prioritas strategi, Disdukcapil menetapkan sosialisasi langsung saat pelayanan, jemput bola ke berbagai titik, kerja sama dengan Dinas Sosial dan instansi lain, pilot project, serta peningkatan kapasitas SDM sebagai prioritas utama. Penjadwalan kegiatan dilakukan per triwulan untuk setiap UPTD/zona dan telah mendapat pengesahan dari Asisten I Kota Palembang.

Koordinasi antar instansi dilaksanakan secara aktif dengan melibatkan kelurahan, kecamatan, Dinas Sosial, dan perbankan. Disdukcapil berperan sebagai pelaksana teknis (pemindaian barcode dan verifikasi SIAK), sementara instansi mitra bertugas menyampaikan informasi dan mengarahkan masyarakat. Pelaksanaan aktivasi IKD juga telah diperkuat dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengacu pada pedoman pemerintah pusat. Pentingnya konsistensi standar pelayanan dalam layanan IKD juga menjadi perhatian kajian pelayanan administrasi kependudukan digital (Izzah & Prastyawan, 2026). Satu temuan kelembagaan yang signifikan dalam dimensi pengarahan adalah tidak adanya alokasi anggaran khusus untuk akselerasi IKD. Seluruh

kegiatan digabungkan dalam pos anggaran jemput bola atau bidang pendaftaran penduduk. Kondisi ini merupakan keterbatasan struktural yang menjelaskan mengapa upaya akselerasi belum berjalan secara optimal dan mandiri.

4. Aksi *(Actions)*

Tahap aksi merupakan implementasi nyata dari strategi yang dirumuskan. Menurut Mulgan, strategi efektif mensyaratkan aksi yang bersifat mandiri, terencana, dan berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan empat bentuk aksi utama yang dilaksanakan Disdukcapil Kota Palembang.

Tabel 3. Bentuk Aksi Akselerasi Aktivasi IKD di Kota Palembang

No	Bentuk Aksi	Implementasi	Hasil / Dampak
1	Sosialisasi	Sosialisasi langsung di kantor dan saat pelayanan; *car free night Atmo*; Setda Kota Palembang; media sosial; spanduk; penyampaian lisan oleh petugas.	Meningkatnya pengetahuan sebagian masyarakat tentang IKD, namun belum mengubah persepsi secara signifikan.
2	Pelayanan Jemput Bola	Petugas mendatangi kelurahan, kecamatan, mall, car free night, dan berbagai kegiatan masyarakat. Membantu proses aktivasi langsung di lokasi.	Mempermudah akses masyarakat yang tidak dapat datang ke kantor; efektif menjangkau kelompok rentan.
3	Penerapan SOP	Tahapan baku: verifikasi data, pemindaian QR code, aktivasi melalui aplikasi IKD. Didukung laptop, jaringan SIAK, dan smartphone petugas.	Pelayanan berjalan konsisten dan tertib; masyarakat menilai proses terarah dan cepat.
4	Integrasi Program Perlinsos/PKH	IKD dijadikan syarat untuk mengakses bantuan sosial; sinergi dengan Dinas Sosial dan pendamping PKH; berdasarkan surat Wali Kota No. 478/48/Disdukcapil/XII/2025.	Lonjakan aktivasi hampir 5× lipat dalam satu bulan (Nov: 3.063 → Des 2025: 14.887 aktivasi); terbukti paling efektif.

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Tabel 3 mengungkapkan temuan krusial bahwa dari seluruh aksi yang dilakukan, integrasi IKD dengan program perlindungan sosial (Perlinsos/PKH) terbukti paling efektif, menghasilkan lonjakan hampir 5 kali lipat dalam satu bulan. Sementara sosialisasi konvensional dan jemput bola yang berjalan sepanjang 2022–2025 hanya menghasilkan rata-rata kurang dari 4% per tahun. Ini mengindikasikan bahwa aksi yang paling berhasil adalah yang menciptakan urgensi ekonomi langsung bagi masyarakat. Temuan model

akselerasi berbasis urgensi layanan ini belum pernah diidentifikasi dalam penelitian manapun sebelumnya dan dapat menjadi rekomendasi strategis bagi daerah lain.

5. Pembelajaran *(Learning)*

Dimensi pembelajaran mencakup monitoring, evaluasi capaian, evaluasi efektivitas metode, dan upaya perbaikan. Monitoring pelaksanaan aktivasi IKD dilakukan secara periodik, baik per triwulan maupun setiap minggu, oleh Kepala Bidang PIAK berdasarkan laporan harian dari petugas di setiap UPT. Evaluasi capaian dilakukan dengan membandingkan data hasil aktivasi dalam sistem SIAK dengan target yang ditetapkan. Hasil evaluasi menunjukkan lonjakan signifikan setelah integrasi dengan program Perlinsos dan arahan resmi Wali Kota Palembang pada Desember 2025. Tabel berikut memperlihatkan data monitoring pelaksanaan jemput bola pada Januari 2026.

Tabel 4. Monitoring Pelaksanaan Aktivasi IKD
(Kegiatan Jemput Bola 7–8 Januari 2026)

No	Kelurahan	Tempat Pelayanan	Target (KK)	Berhasil Aktivasi	Keterangan
1	Talang Kelapa	Kantor Lurah Talang Kelapa	282	260	Berjalan lancar
2	Tiga Belas Ilir	Kantor Lurah Tiga Belas Ilir	163	150	Antusias tinggi
3	Dua Puluh Tujuh Ilir	Kantor Lurah 27 Ilir	107	98	Kendala jaringan ringan
4	Sekip Jaya	Kantor Lurah Sekip Jaya	217	200	Berjalan efektif
5	Sembilan Ulu	Kantor Lurah Sembilan Ulu	929	870	Partisipasi sangat tinggi
6	Lawang Kidul	Kantor Lurah Lawang Kidul	205	190	Sedikit kendala teknis
7	Karya Jaya	Kantor Lurah Karya Jaya	890	830	Berjalan optimal
8	Suka Maju	Kantor Lurah Suka Maju	368	340	Perlu peningkatan sosialisasi
9	Empat Belas Ulu	Kantor Lurah 14 Ulu	563	520	Berjalan lancar

Sumber: Disdukcapil Kota Palembang

Tabel 4 menunjukkan bahwa tingkat keberhasilan aktivasi dalam kegiatan jemput bola tergolong tinggi, dengan rata-rata pencapaian sekitar 91–94% dari target per kelurahan. Namun demikian, proses pembelajaran belum berjalan secara sistematis. Kebutuhan untuk menghubungkan data capaian dengan evaluasi proses dan pengalaman pengguna juga penting

agar evaluasi tidak berhenti pada jumlah aktivasi, sebagaimana dapat ditarik dari kajian efektivitas program IKD di Kabupaten Ciamis (Nurrahman et al., 2025). Evaluasi lebih sering bersifat anekdotal—berbasis laporan angka capaian—tanpa disertai mekanisme feedback loop yang terstruktur. Dalam perspektif Mulgan, dimensi pembelajaran yang efektif mensyaratkan adanya survei kepuasan pasca-aktivasi, analisis drop-off, dan review strategi berbasis data tiap triwulan.

B. Hambatan Akselerasi Aktivasi IKD di Kota Palembang

Berdasarkan hasil analisis NVivo 15 dan triangulasi data lapangan, terdapat lima faktor penghambat utama dalam akselerasi aktivasi IKD di Kota Palembang.

Tabel 5. Faktor Penghambat dan Intensitas Hambatan Aktivasi IKD di Kota Palembang

No	Faktor Penghambat	Indikator Empiris	Intensitas	Sumber Data
1	Rendahnya Persepsi dan Kesadaran Masyarakat	Masyarakat menganggap KTP-el fisik sudah cukup; IKD dipersepsikan rumit; belum merasakan urgensi aktivasi.	Sangat Tinggi	Wawancara, Observasi
2	Literasi Digital Rendah	Masyarakat, khususnya lansia, kesulitan mengunduh dan mengoperasikan aplikasi; bergantung pada bantuan orang lain.	Tinggi	Wawancara, Observasi
3	Keterbatasan Perangkat Teknologi	Tidak memiliki smartphone; perangkat tidak kompatibel; belum memiliki email aktif sebagai syarat aktivasi.	Tinggi	Wawancara, Observasi
4	Kendala Teknis (Jaringan & Server)	Gangguan jaringan internet; overload server; proses verifikasi lambat; pemadaman listrik.	Sedang	Wawancara, Observasi
5	Penipuan Mengatasnamakan IKD	Pesan WhatsApp palsu; aplikasi tiruan yang meminta data pribadi/OTP; membuat masyarakat takut aktivasi.	Sedang	Wawancara, Dokumentasi

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Kelima faktor tersebut, rendahnya persepsi dan kesadaran masyarakat merupakan hambatan paling dominan. Fenomena penipuan yang mengatasnamakan IKD menjadi temuan unik penelitian ini yang belum teridentifikasi dalam kajian-kajian sebelumnya mengenai aktivasi IKD di Indonesia. Selain itu, paradoks geografis-urban yang ditemukan di Kota Palembang di mana kota dengan infrastruktur telekomunikasi

memadai justru memiliki capaian rendah—menunjukkan bahwa hambatan IKD bersifat sosiokultural, bukan semata-mata teknis.

C. Upaya Optimalisasi Akselerasi IKD di Kota Palembang

Disdukcapil Kota Palembang telah mengimplementasikan berbagai upaya adaptif dalam merespons hambatan yang ada. Tabel berikut merangkum upaya yang dilakukan beserta korelasinya dengan faktor penghambat.

Tabel 6. Upaya Disdukcapil Kota Palembang dalam Mengatasi Hambatan Akselerasi Aktivasi IKD

No	Upaya	Implementasi	Hambatan yang Diatasi
1	Peningkatan Sosialisasi	Sosialisasi intensif melalui tatap muka, media sosial, spanduk; melibatkan tokoh masyarakat dan perangkat daerah sebagai agen penyampaian informasi.	Rendahnya persepsi dan kesadaran masyarakat
2	Pelayanan Jemput Bola	Mendatangi kelurahan, kecamatan, car free night, mall, dan kegiatan masyarakat; membantu aktivasi langsung di lokasi; tersedia fasilitas perangkat di lokasi bagi yang tidak memiliki smartphone.	Keterbatasan perangkat; kesadaran masyarakat
3	Pelatihan Teknologi & Pendampingan	Bimbingan teknis dan pendampingan langsung bagi masyarakat, terutama lansia; penyediaan panduan sederhana penggunaan aplikasi IKD.	Literasi digital rendah
4	Peningkatan Keamanan Data	Sosialisasi penggunaan aplikasi resmi; edukasi kerahasiaan OTP; penyediaan kanal pengaduan penipuan.	Penipuan mengatasnamakan IKD
5	Peningkatan Jaringan dan Server	Koordinasi dengan pusat untuk perbaikan server; pemeliharaan berkala; penambahan kapasitas *bandwidth*.	Kendala teknis jaringan dan server
6	Pemberdayaan Masyarakat Melek Teknologi	Melibatkan masyarakat melek teknologi sebagai relawan digital atau kader sosialisasi; transfer pengetahuan antar masyarakat.	Literasi digital rendah; jangkauan sosialisasi terbatas
7	Integrasi dengan Program Perlinsos	IKD dijadikan syarat akses bantuan sosial; sinergi dengan Dinas Sosial dan pendamping PKH; didukung surat resmi Wali Kota Palembang.	Rendahnya motivasi aktivasi; urgensi masyarakat rendah

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026)

Tabel 6 memperlihatkan bahwa upaya yang dilakukan bersifat adaptif dan merespons berbagai dimensi hambatan. Dari tujuh upaya yang diidentifikasi, integrasi dengan program Perlinsos (upaya ke-7) terbukti paling efektif secara empiris, menghasilkan lonjakan aktivasi terbesar dalam waktu singkat. Hal ini mengkonfirmasi temuan bahwa model akselerasi berbasis urgensi layanan lebih efektif dibandingkan pendekatan sosialisasi konvensional.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian akselerasi aktivasi IKD di Kota Palembang menggunakan teori strategi Mulgan (2009), dapat disimpulkan tiga hal berikut. Pertama, akselerasi aktivasi IKD di Kota Palembang belum berjalan optimal. Program yang telah berjalan sejak 2022 baru mencapai 11,49% pada Semester I Tahun 2025 dan meningkat menjadi 14,44% pada Januari 2026, masih jauh dari target nasional 30% dengan rata-rata kenaikan kurang dari 4% per tahun. Kedua, hambatan utama yang dihadapi meliputi rendahnya literasi digital dan kesadaran masyarakat, keterbatasan perangkat teknologi, kendala jaringan dan server, serta maraknya penipuan yang mengatasnamakan IKD sehingga menurunkan kepercayaan masyarakat. Ketiga, upaya yang dilakukan mencakup peningkatan sosialisasi, perluasan layanan jemput bola, pelatihan teknologi, penguatan keamanan data, dan kerja sama lintas sektor. Meskipun langkah-langkah tersebut bersifat adaptif, penguatan strategi yang lebih sistematis masih diperlukan agar capaian lebih optimal.

Berdasarkan kesimpulan di atas, Disdukcapil Kota Palembang disarankan untuk: (1) menetapkan target akselerasi minimal 8% per tahun disertai evaluasi berkala; (2) memperluas jangkauan jemput bola ke lokasi strategis seperti sekolah, tempat ibadah, dan pusat perbelanjaan; (3) menggencarkan sosialisasi melalui konten media sosial yang mudah dipahami; (4) memperkuat keamanan data dengan enkripsi dan autentikasi berlapis; serta (5) memperluas kerja sama lintas sektor dengan Dinas Sosial, Dinas Pendidikan, Dinas Kesehatan, dan perbankan guna mempercepat adopsi IKD secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

Adam, Y., Tobirin, Rokhman, A., & Kurniasih, D. (2024). Pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD). *Journal of Social and Economics Research, 6*(1). https://doi.org/10.54783/jser.v6i1.400

Ardianti, R. N., & Pradana, G. W. 2025. Strategi Peningkatan Layanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Melalui Jemput Bola Di Kelurahan Karangpilang Kota Surabaya. *Dinamika Administrasi: Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen, 5*(2), 154–166.

Babel, M., Willburger, L., Lautenschlager, J., Völter, F., Guggenberger, T., Körner, M. F., ... & Urbach, N. 2025. Self-sovereign identity and digital wallets. *Electronic Markets, 35*(1), 1-14.

Canzutti, L. 2025. *Making Digital (Non)Citizens: Digital Identity, Non-Knowledge and*

Statelessness in Cambodia. Geopolitics.

Creswell, J. W. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (6th ed.).* SAGE Publications.

Dewantara, M. 2021. Pola Budaya Politik Masyarakat Pendatang (Studi Pada Orang Palembang Di Kota Pangkalpinang). *Journal of Empirical Studies and Social Science, 1*(1), 27-38.

Fatima, A. I., & Wibawani, S. 2024. Strategi Pencapaian Target Aktivasi Kependudukan Digital. *Jurnal Kebijakan Publik, 15*(1), 84-91.

Imada, A. K. P., Syafirlana, F. I., Nisa, K., Widyawati, L. M., & Abi Aufa, R. 2025. Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Percepatan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Surabaya. *Journal of Governance Innovation, 7*(1), 313-329.

Info Publik. (2025). https://infopublik.id/kategori/nusantara/885425/tertinggi-di-indonesia-kota-padang-berhasil-melebihi-target-aktivasi-ikd.

Izzah, A. A., & Prastyawan, A. (2026). Analisis pelaksanaan standar pelayanan kependudukan: Studi pelayanan IKD (Identitas Kependudukan Digital) pada Kantor Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan, 3*(4). https://journal.unesa.ac.id/index.php/innovant/article/view/44844

Komariah, I., & Rahmadanita, A. (2025). Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital di Kota Jambi. *Jurnal Registratie, 7*(1), 50–68. https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v7i1.5593

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.).* SAGE Publications.

Nurrahman, A., Sabaruddin, Nurnawati, E. N., & Guntoro, D. (2025). Efektivitas Program Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Ciamis. *Jurnal Registratie, 7*(2), 143–157. https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v7i2.5942

Rahmadani, A. R. F., & Rahmadanita, A. (2026). Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital di Kecamatan Godean Kabupaten Sleman. *Jurnal Registratie, 8*(1), 36–50. https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v8i1.6103

Ramadhani, K., & Prakoso, C. T. (2025). Difusi Inovasi Aplikasi Ikd Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *JMPIS (Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial), 6*(3), 1841-1851.

Sasongko, R. W. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie, 5*(1), 69–86. https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i1.3148

Sumsel Pers. (2026). https://www.sumselpers.com/2025/06/dukcapil-palembang-ingatkan-waspada.html.

Tukan, A. A. F., & Rahmadanita, A. (2023). Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Lembata Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Registratie, 5*(2). https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i2.3717

Widianis, K., & Sukraaliawan, N. (2024). Implementasi Kebijakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Digital dalam Mewujudkan Identitas Tunggal Kependudukan: Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. *Locus: Majalah Ilmiah FIA, 16*(1). https://doi.org/10.37637/locus.v16i1.1710

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.