

**STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SUBULUSSALAM DALAM PENINGKATAN AKTIVASI
IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

AMANSYAH PUTRA

NIM. 220802042

**Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
TAHUN 2026**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Amansyah Putra
NIM : 220802042
Tempat/Tanggal Lahir : Belukur, 15 Mei 2003
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
Judul Skripsi : Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Dalam Peningkatan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.
4. Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenai sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini, saya buat dengan sebenar-benarnya.

Banda Aceh, 5 Agustus 2026
Yang menyatakan,



Amansyah Putra
NIM. 220802042

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

**STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
SUBULUSSALAM DALAM PENINGKATAN AKTIVASI IDENTITAS
KEPENDUDUKAN DIGITAL**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
(S-1) Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

Amansyah Putra

NIM. 220802042

Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Pemerintahan

Disetujui untuk dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,



Muazzinah, B.Sc., M.P.A.

NIP. 198411252019032012

Pembimbing II,



Ferry Setiawan, S.E., M.Si.

NIP. 197802032005041001

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SUBULUSSALAM DALAM PENINGKATAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL

Amansyah Putra

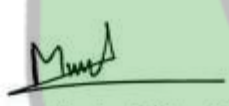
NIM. 220802042

Telah di Uji oleh Panitia Munaqasyah Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan Dinyatakan Lulus serta
Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Pada Hari/Tanggal: Rabu, 5 Agustus 2026

Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi

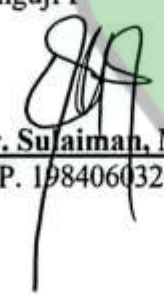
Ketua


Muazzinah, B.Sc., M.P.A.
NIP. 198411252019032012

Sekretaris


Ferry Setiawan, S.E., M.Si.
NIP. 197802032005041001

Penguji I


Dr. Sulaiman, MA
NIP. 198406032025211010

Penguji II


Cut Zamharira, S.I.P., M.A.P.
NIP. 197911172023212012

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan
UIN Ar-Raniry Banda Aceh




Prof. Dr. Muji Mulia, M. Ag.
NIP. 196303271999031005

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi pelayanan publik digital melalui program Identitas Kependudukan Digital (IKD). Namun, tingkat aktivasi IKD di Kota Subulussalam masih tergolong rendah, yaitu hanya mencapai 1,86% dari target nasional sebesar 30%, atau sebanyak 1.249 penduduk dari total 67.087 penduduk yang telah melakukan perekaman KTP-el pada tahun 2025. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Subulussalam dalam meningkatkan aktivasi IKD dengan menggunakan teori strategi pemerintah dari Geoff Mulgan (2009) yang meliputi lima dimensi, yaitu tujuan (*purposes*), lingkungan (*environment*), pengarahannya (*directions*), tindakan (*actions*), dan pembelajaran (*learning*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap 12 informan. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Subulussalam telah melakukan berbagai upaya dalam meningkatkan aktivasi IKD, seperti pelaksanaan sosialisasi di kantor, program jemput bola “Jebol Adminduk”, pemanfaatan media sosial sebagai sarana sosialisasi digital, serta kerja sama lintas sektor. Namun, seluruh informan masyarakat menyatakan belum pernah mengikuti kegiatan sosialisasi IKD yang bersifat formal dan proaktif dari Disdukcapil. Sebagian besar baru mengetahui IKD secara insidental ketika datang ke kantor pelayanan untuk mengurus administrasi kependudukan, sementara sebagian lainnya memperoleh informasi melalui anggota keluarga atau imbauan pimpinan daerah. Penelitian ini juga menemukan adanya perbedaan persepsi antara pimpinan dan staf teknis dalam memahami kondisi lapangan, yang menjadi temuan khas dan belum banyak ditemukan dalam penelitian terdahulu terkait aktivasi IKD. Selain itu, ditemukan beberapa kelemahan, antara lain belum tersedianya SOP tertulis, pelaksanaan sosialisasi yang masih bersifat episodik, saluran pengaduan yang belum diketahui masyarakat, serta evaluasi yang masih berorientasi pada keluaran (*output*) dan belum berfokus pada hasil (*outcome*) program. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan aktivasi IKD di Kota Subulussalam memerlukan perubahan paradigma dari orientasi keluaran menuju hasil, serta dari pendekatan yang berorientasi pada penyediaan layanan (*supply-driven*) menuju pendekatan yang lebih responsif terhadap kebutuhan nyata masyarakat.

Kata kunci: Strategi, Identitas Kependudukan Digital, Pelayanan Publik, Disdukcapil Subulussalam.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam dalam Peningkatan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital.”

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai kendala dan keterbatasan. Namun, berkat doa, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini, antara lain kepada:

1. Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Muji Mulia, S.Ag., M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Muazzinah, B.Sc., M.P.A., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Zakki Fuad Khalil, M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Muazzinah, B.Sc., M.P.A., selaku Dosen Pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ferry Setiawan, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah memberikan bimbingan, saran, dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah banyak memberikan ilmu, arahan, dan dukungan selama penulis menempuh studi.

8. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry yang telah memberikan pengetahuan dan pengalaman berharga selama masa perkuliahan.
9. Ucapan terima kasih kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam, serta tokoh masyarakat Kota Subulussalam yang telah bersedia menjadi informan dan membantu kelancaran penelitian ini.
10. Terima kasih kepada keluarga besar penulis atas segala doa, nasihat, kasih sayang, dan dukungan yang tiada henti diberikan kepada penulis.
11. Terima kasih kepada seluruh teman-teman Ilmu Administrasi Negara atas dukungan, kebersamaan, serta semangat yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan, doa, dan dukungan dalam berbagai bentuk hingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Banda Aceh, 5 Agustus 2026

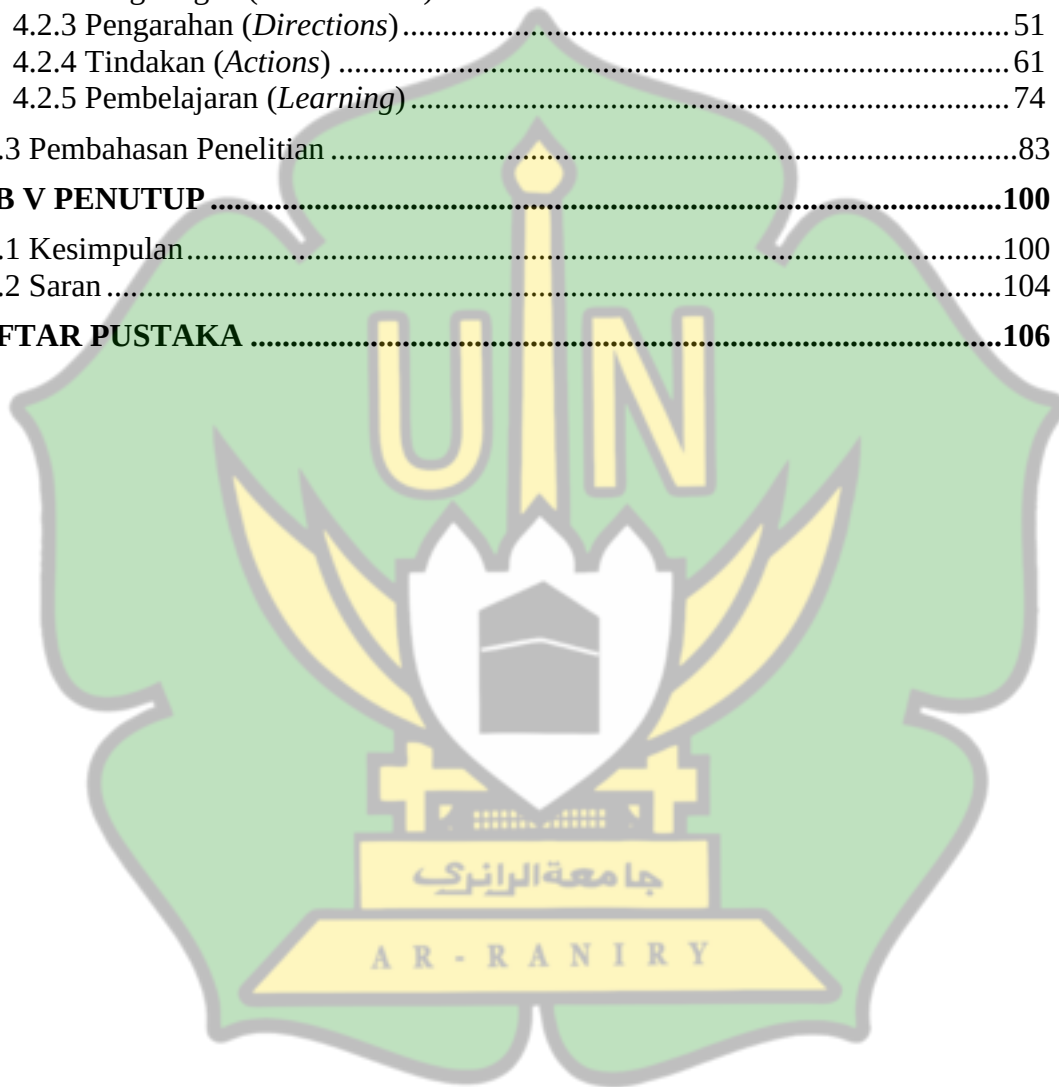


Amansyah Putra
NIM. 220802042

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Konsep Strategi	9
2.1.2 Teori Strategi Pemerintah.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	13
2.3 Konsep Pelayanan Publik	21
2.4 Identitas Kependudukan Digital	23
2.5 Kerangka Pemikiran	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Pendekatan Penelitian.....	27
3.2 Fokus Penelitian	28
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.4 Sumber Data	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.6 Informan Penelitian	31
3.7 Teknik Analisis Data	32
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	35
4.1.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam	35

4.1.2 Visi dan Misi Disdukcapil Kota Subulussalam	36
4.1.3 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Subulussalam.....	37
4.2 Hasil Penelitian.....	38
4.2.1 Tujuan (<i>Purposes</i>)	38
4.2.2 Lingkungan (<i>Environment</i>)	43
4.2.3 Pengarahan (<i>Directions</i>).....	51
4.2.4 Tindakan (<i>Actions</i>)	61
4.2.5 Pembelajaran (<i>Learning</i>)	74
4.3 Pembahasan Penelitian	83
BAB V PENUTUP	100
5.1 Kesimpulan.....	100
5.2 Saran	104
DAFTAR PUSTAKA	106



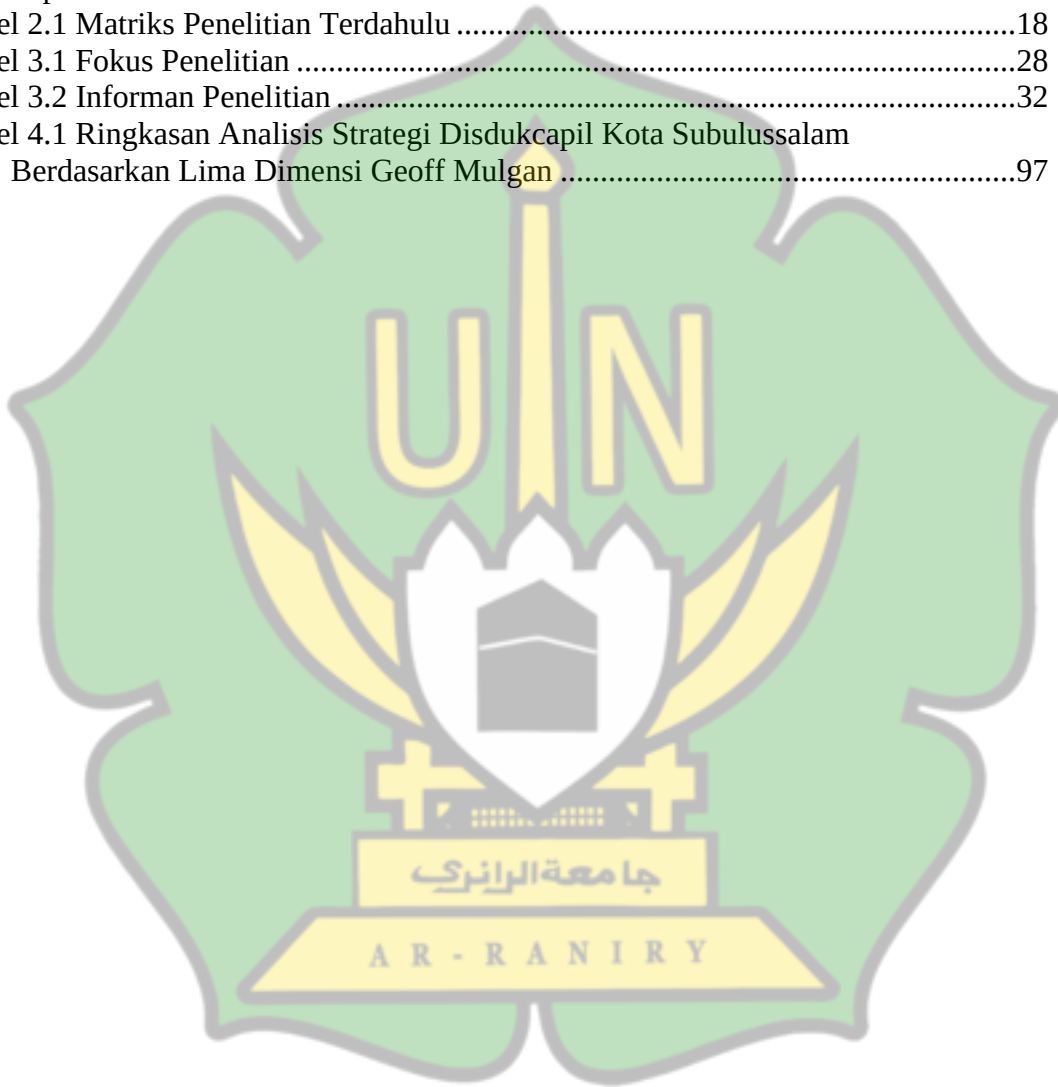
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian	26
Gambar 4.1 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam .	35
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Subulussalam.....	37
Gambar 4.3 Konten "Alur Pendaftaran IKD" yang diunggah pada akun Facebook resmi Disdukcapil Subulussalam.....	63
Gambar 4.4 Infografis "Ayo Aktivasi Identitas Kependudukan Digital" pada Instagram Stories Disdukcapil Subulussalam	64
Gambar 4.5 Konten peringatan "Waspada! Surat Palsu Aktivasi Identitas Kependudukan Digital" pada akun Instagram Disdukcapil Subulussalam	65
Gambar 4.6 Konten imbauan "Selamat Tahun Baru 2026 Jangan Lupa Aktivasi IKD" pada akun Instagram Disdukcapil Subulussalam.....	65
Gambar 4.7 Kegiatan "Jebol Adminduk" Disdukcapil Kota Subulussalam di SMA Negeri 1 Longkib.....	68
Gambar 4.8 Kegiatan "Jebol Adminduk" Disdukcapil Kota Subulussalam di Pondok Modern Daarurrahmah Sepadan dan Pesantren Khairul Ummah	69



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kota Subulussalam per Kecamatan Tahun 2024-2025....	4
Tabel 1.2 Jumlah Perekaman KTP-el di Kota Subulussalam Tahun 2024-2025	4
Tabel 1.3 Jumlah Penduduk Kota Subulussalam yang Telah Aktivasi IKD per September 2025	5
Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Fokus Penelitian	28
Tabel 3.2 Informan Penelitian	32
Tabel 4.1 Ringkasan Analisis Strategi Disdukcapil Kota Subulussalam Berdasarkan Lima Dimensi Geoff Mulgan	97



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	110
Lampiran 2 Pertanyaan Wawancara	111
Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara	115



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan besar dalam penyelenggaraan pemerintahan modern.¹ Pemerintah Indonesia mendorong digitalisasi melalui berbagai regulasi, seperti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)² serta Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).³ Kebijakan tersebut menunjukkan komitmen pemerintah untuk memperkuat pelayanan publik berbasis digital sekaligus menjadi titik awal lahirnya berbagai inovasi administrasi yang lebih cepat, efisien, dan transparan.

Seiring dengan itu, masyarakat kini semakin menuntut layanan publik yang mudah diakses, praktis, dan akuntabel. Dalam perspektif administrasi publik, tantangan utama abad ke-21 adalah bagaimana menghadirkan sistem *e-government* yang mampu meningkatkan partisipasi masyarakat serta memperkuat kepercayaan terhadap pemerintah.⁴ Salah satu inovasi yang lahir dari kebijakan tersebut adalah Identitas Kependudukan Digital (IKD),

¹ Yuli Santri Isma and others, 'Transformasi Digital Sebagai Instrumen Untuk Memperluas Aksesibilitas Layanan Publik', *Journal of Administrative and Social Science*, 6.2 (2025), 66–77 <<https://doi.org/10.55606/jass.v6i2.1904>>.

² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

³ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

⁴ Alexander Kennedy, William Hartato Surya, and Franciscus Xaverius Wartoyo, 'Tantangan dan Solusi Penerapan E-Government di Indonesia', *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 4.2 (2024), 134–47 <<https://doi.org/10.33701/jtpm.v4i2.4459>>.

yaitu program yang dirancang untuk mempermudah layanan kependudukan sekaligus menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi informasi.⁵

Dasar hukum terkait IKD diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022, yang menetapkan standar penyelenggaraan identitas kependudukan digital.⁶ Implementasi IKD tidak hanya bertujuan untuk mempermudah proses administrasi, tetapi juga untuk menjawab tantangan geografis dan demografis Indonesia yang beragam. Kehadiran IKD diharapkan dapat menghadirkan pelayanan publik yang lebih efisien, transparan, dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat.⁷

Namun demikian, implementasi IKD secara nasional masih menghadapi berbagai hambatan. Berdasarkan data Semester I Tahun 2025, jumlah penduduk Indonesia mencapai 286.693.693 jiwa, dengan penduduk wajib KTP-el sebanyak 212.513.093 jiwa. Dari jumlah tersebut, 205.170.185 penduduk telah melakukan perekaman KTP-el. Namun hingga Juni 2025, aktivasi IKD baru mencapai 15.105.848 penduduk atau sekitar 7,36% dari total penduduk yang telah melakukan perekaman KTP-el.⁸ Angka ini masih jauh dari target nasional sebesar 30%, yang menunjukkan adanya kesenjangan antara target dan realisasi serta menuntut strategi yang lebih efektif di tingkat daerah.

⁵ Allgreat Meidelia Clarista Salamena and Andi Wahyu Rahardjo Emanuel, 'Responsivitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government Dengan Inovasi Identitas Kependudukan Digital', *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 10.2 (2024), 285–93 <<https://doi.org/10.28932/jutisi.v10i2.8618>>.

⁶ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

⁷ Nadia Antania Hanjani and Bedasari Hafzana, 'Pelayanan Pendaftaran dan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru', *Jurnal Niara*, 18.1 (2025), 58–73.

⁸ Dukcapil Kemendagri, Satu Data untuk Semua: Rilis Data Kependudukan I Tahun 2025, YouTube (Live), 28 Agustus 2025, menit 28:10, <https://www.youtube.com/live/HTmPAgyOnJ8>

Untuk mencapai target tersebut, Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri menetapkan sasaran bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil provinsi maupun kabupaten/kota di seluruh Indonesia agar mampu mencapai aktivasi IKD sebesar 30% dari jumlah penduduk yang telah melakukan perekaman KTP-el.⁹ Target ini dimaksudkan untuk mendorong percepatan transformasi digital di bidang administrasi kependudukan, sehingga masyarakat dapat beralih dari penggunaan dokumen fisik menuju layanan berbasis digital.

Di Provinsi Aceh, meskipun program IKD telah diterapkan di 23 kabupaten/kota, capaian aktivasi masih tergolong rendah. Sebagai contoh, di Kota Banda Aceh hingga September 2025 baru mencapai 15%,¹⁰ sedangkan di Kabupaten Aceh Utara per Agustus 2025 hanya mencapai 5,30%.¹¹ Kondisi ini memperlihatkan bahwa sebagian besar daerah di Aceh menghadapi tantangan serupa dalam upaya mewujudkan target nasional.

Kesenjangan capaian yang lebih besar terlihat di Kota Subulussalam. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Subulussalam (2025), jumlah penduduk pada Semester I Tahun 2025 mencapai 108.551 jiwa, dengan rincian per kecamatan sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut:

⁹ Pemerintah Targetkan IKD Berlaku Juni, Dirjen Dukcapil Minta Disdukcapil Genjot KTP Digital Hingga 30 Persen," Dukcapil Kemendagri, Jumat, 26 Januari 2024, <https://dukcapil.kemendagri.go.id/blog/read/pemerintah-targetkan-ikd-berlaku-juni-dirjen-dukcapil-minta-disdukcapil-genjot-ktp-digital-hingga-30-persen>

¹⁰ "Pemerintah ajak warga Banda Aceh aktivasi IKD agar lebih efisien," *ANTARA News*, Selasa, 9 September 2025, <https://www.antaranews.com/berita/5096997/pemerintah-ajak-warga-banda-aceh-aktivasi-ikd-agar-lebih-efisien>

¹¹ "10.632 Warga Aceh Utara Belum Rekam e-KTP, IKD Baru Tersentuh 5 Persen," *AJNN*, 11 Agustus 2025, <https://www.ajnn.net/news/10-632-warga-aceh-utara-belum-rekam-e-ktp-ikd-baru-tersentuh-5-persen/index.html>

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kota Subulussalam per Kecamatan Tahun 2024-2025

No	Kecamatan	2024 Semester I	2024 Semester II	2025 Semester I
1	Simpang Kiri	41.619	42.262	42.630
2	Penanggalan	19.929	20.231	20.495
3	Rundeng	16.423	16.762	17.040
4	Sultan Daulat	19.820	20.033	20.349
5	Longkib	7.762	7.897	8.037
Total		105.553	107.185	108.551

Sumber: Disdukcapil Kota Subulussalam (2025)¹²

Dari total penduduk tersebut, sebanyak 67.087 jiwa telah melakukan perekaman KTP-el hingga Semester I 2025. Rinciannya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2 Jumlah Perekaman KTP-el di Kota Subulussalam Tahun 2024-2025

No	Kecamatan	2024 Semester I	2024 Semester II	2025 Semester I
1	Simpang Kiri	25.985	26.519	26.697
2	Penanggalan	12.209	12.494	12.646
3	Rundeng	9.977	10.201	10.333
4	Sultan Daulat	12.092	12.281	12.428
5	Longkib	4.769	4.910	4.983
Total		65.032	66.405	67.087

Sumber: Disdukcapil Kota Subulussalam (2025)

¹² Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Subulussalam, "Data Kependudukan," Disdukcapil Subulussalam, 2025,
https://drive.google.com/file/d/1zpxjUNXElt8kGYyqxbxVDNZNMmsJXine/view?usp=drive_link

Meskipun capaian perekaman KTP-el di Subulussalam tergolong baik, aktivasi IKD justru masih sangat rendah. Hingga September 2025, hanya 1.249 jiwa atau sekitar 1,86% dari total perekaman KTP-el yang telah mengaktifkan IKD.

Tabel 1.3 Jumlah Penduduk Kota Subulussalam yang Telah Aktivasi IKD per September 2025

No	Kecamatan	Jumlah Aktivasi IKD (September 2025)
1	Simpang Kiri	596
2	Penanggalan	242
3	Rundeng	152
4	Sultan Daulat	206
5	Longkib	53
Total		1.249

Sumber: Disdukcapil Kota Subulussalam (2025)

Distribusi capaian ini menunjukkan bahwa Kecamatan Simpang Kiri mendominasi dengan 596 aktivasi, disusul Penanggalan sebanyak 242, Sultan Daulat 206, Rundeng 152, dan Longkib 53 aktivasi. Angka tersebut masih jauh dari target 30%, sehingga Kota Subulussalam perlu menambah sekitar 18.877 pengguna baru untuk mencapai target. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan capaian di tingkat lokal, sehingga diperlukan strategi yang lebih terarah agar target aktivasi IKD dapat tercapai secara optimal.

Dari sisi akademik, kajian mengenai IKD memang telah dilakukan, namun sebagian besar penelitian berfokus pada wilayah Pulau Jawa dan daerah lain yang relatif lebih maju dalam penerapan digitalisasi pelayanan publik. Sementara itu, wilayah barat Indonesia termasuk Kota Subulussalam dengan karakteristik sosial serta kondisi geografis yang

berbeda, belum banyak mendapat perhatian. Hal ini menunjukkan masih adanya kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut, sekaligus memberikan nilai kebaruan dalam pengembangan literatur administrasi publik.

Sebagai salah satu kota termuda di Provinsi Aceh, Subulussalam menghadapi berbagai tantangan, mulai dari keterbatasan jaringan internet, rendahnya literasi digital masyarakat, hingga kondisi geografis yang didominasi wilayah perbukitan dan pedalaman. Faktor-faktor tersebut menyebabkan akses terhadap layanan digital belum merata dan menghambat optimalisasi program IKD. Oleh karena itu, penelitian mengenai strategi peningkatan aktivasi IKD di Kota Subulussalam menjadi sangat relevan untuk dilakukan.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai strategi yang dapat diterapkan oleh Disdukcapil Kota Subulussalam dalam meningkatkan aktivasi IKD. Selain memperkaya literatur di bidang administrasi publik, hasil penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah. Melalui strategi yang tepat, tingkat aktivasi IKD di Kota Subulussalam dapat ditingkatkan, sehingga mendukung pencapaian target nasional sekaligus memperkuat transformasi digital dalam pelayanan kependudukan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, permasalahan aktivasi IKD di Kota Subulussalam menunjukkan adanya kesenjangan antara target kebijakan, pelaksanaan program, dan kondisi riil di lapangan. Kesenjangan tersebut tidak hanya tampak pada rendahnya tingkat aktivasi IKD, tetapi juga pada belum optimalnya sosialisasi, keterbatasan

akses dan literasi digital masyarakat, serta adanya beberapa persoalan internal organisasi yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan program. Dengan demikian, agar arah penelitian menjadi lebih terfokus, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Rendahnya tingkat aktivasi IKD dibandingkan dengan jumlah penduduk yang telah melakukan perekaman KTP-el.
2. Sosialisasi program IKD belum berjalan secara optimal, sehingga pemahaman masyarakat masih terbatas.
3. Literasi digital masyarakat masih rendah, yang berdampak pada kurangnya pemanfaatan IKD.
4. Belum adanya perencanaan strategis lokal yang rinci, terukur, dan berkelanjutan dalam peningkatan aktivasi IKD.
5. Tata kelola internal program IKD belum optimal, ditandai dengan perbedaan persepsi antara pimpinan dan staf teknis, belum tersedianya SOP tertulis, serta evaluasi yang belum berbasis *outcome*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Subulussalam dalam meningkatkan aktivasi IKD?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis strategi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Subulussalam dalam meningkatkan aktivasi IKD.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas kajian Administrasi Publik, terutama terkait strategi pelayanan digital di bidang kependudukan, serta memberikan sudut pandang baru tentang pelaksanaan IKD di daerah dengan keterbatasan infrastruktur digital.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi berbagai pihak, antara lain bagi pemerintah daerah sebagai bahan masukan dalam merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan aktivasi IKD, bagi masyarakat untuk mendorong kesadaran akan pentingnya pemanfaatan IKD dalam mengakses layanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Konsep Strategi

Strategi merupakan konsep penting dalam manajemen organisasi yang berkaitan dengan penentuan arah dan cara mencapai tujuan. Menurut Chandler, strategi adalah penetapan tujuan jangka panjang suatu organisasi atau perusahaan, serta pendayagunaan dan alokasi seluruh sumber daya penting untuk mencapai tujuan tersebut.¹³ Sementara itu, Budio mendefinisikan strategi sebagai seni dalam memanfaatkan kemampuan dan sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran melalui hubungan yang efektif dengan lingkungan dalam situasi yang paling menguntungkan.¹⁴

Selanjutnya, menurut Glueck dan Jauch, strategi dipandang sebagai suatu rencana yang disusun secara sistematis untuk menghubungkan kebijakan organisasi dengan tantangan lingkungan, serta dirancang sedemikian rupa guna memastikan tercapainya tujuan utama organisasi melalui pelaksanaan yang tepat.¹⁵ Stephanie K. Marrus juga menjelaskan bahwa strategi merupakan suatu proses yang digunakan untuk mencapai tujuan utama organisasi dengan menekankan perencanaan jangka panjang yang disusun oleh pimpinan, yang mencakup langkah-langkah yang diperlukan untuk mewujudkan tujuan tersebut.¹⁶

¹³ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006), hlm.3.

¹⁴ Sesra Budio, 'Strategi Manajemen Sekolah', *Jurnal Menata*, 2.2 (2019), 56-72.

¹⁵ Havida Zein and Nurhaslita Sari, 'Strategi Pemerintah Kota Subulussalam Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Petani Sawit', *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8.2 (2022), 146-61 <[https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(2\).10470](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(2).10470)>.

¹⁶ *Ibid.*

Berdasarkan berbagai pandangan di atas, dapat disimpulkan bahwa strategi merupakan suatu perencanaan menyeluruh yang memuat serangkaian kebijakan, tindakan, dan pemanfaatan sumber daya secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi dalam jangka panjang. Dengan demikian, strategi dapat dipahami sebagai pedoman utama bagi organisasi dalam menentukan arah, kebijakan, serta langkah-langkah yang harus ditempuh agar mampu berkembang secara adaptif, efektif, dan berdaya saing.

2.1.2 Teori Strategi Pemerintah

Strategi pemerintahan merupakan bentuk pelaksanaan dari kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah untuk memastikan bahwa upaya pencapaian tujuan dapat terlaksana secara efektif. Salah satu wujud nyata dari strategi pemerintahan tersebut adalah upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.¹⁷

Menurut Effendy, strategi pada hakikatnya merupakan suatu bentuk perencanaan dan manajemen yang disusun secara sistematis untuk mencapai tujuan tertentu.¹⁸ Dalam konteks pemerintahan, strategi berfungsi sebagai pedoman dalam mengelola sumber daya secara efektif dan efisien guna memenuhi kepentingan nasional serta kebutuhan masyarakat.

Sementara itu, menurut Geoff Mulgan (2009), strategi publik adalah cara pemerintah menggunakan sumber daya dan kewenangan yang dimilikinya untuk mencapai tujuan bersama.¹⁹ Mulgan menjelaskan bahwa strategi publik tidak selalu berlangsung secara linear

¹⁷ Neri Fajarwati, 'Strategi Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Karanganyar Kota Bandung', 13.2 (2023), 169-86.

¹⁸ Andi Faradillah, Abdi Abdi, and Nasrul Haq, 'Strategi Pemerintah Dalam Penanggulangan Covid-19 Pada Sekretariat Satuan Tugas Penanganan Covid-19 Kota Makassar', *JPPM: Journal of Public Policy and Management*, 3.2 (2021), 127-34 <<https://doi.org/10.26618/jppm.v3i2.6578>>.

¹⁹ Geoff Mulgan, *The Art of Public Strategy: Mobilizing Power and Knowledge for the Common Good* (Oxford: Oxford University Press, 2009), hlm.19.

dari tahap perumusan kebijakan hingga pelaksanaannya, melainkan bersifat dinamis dan fleksibel sesuai dengan perubahan kondisi. Oleh karena itu, strategi publik perlu terus dievaluasi, dikaji ulang, dan disesuaikan dengan perkembangan lingkungan serta tuntutan masyarakat.

Lebih lanjut, Mulgan (2009) mengemukakan bahwa strategi pemerintahan memiliki lima indikator utama, yaitu:²⁰

1. *Purposes* (Tujuan)

Purposes atau tujuan merupakan alasan mengapa pemerintah perlu mengambil tindakan. Indikator ini berkaitan dengan perumusan tujuan-tujuan penting yang muncul dari kesenjangan antara kebutuhan, aspirasi, dan kekhawatiran publik dengan realitas yang ada saat ini.

2. *Environment* (Lingkungan)

Environment atau lingkungan mencakup individu maupun kelompok yang berupaya mencapai suatu tujuan dalam konteks tindakan tertentu, baik pada masa kini maupun masa depan. Indikator ini juga menekankan kapasitas yang dimiliki oleh pemerintah dan lembaga-lembaga terkait dalam menyelesaikan permasalahan yang relevan. Oleh karena itu, lingkungan berperan penting dalam menentukan arah dan pilihan strategis dalam pengembangan kebijakan pemerintahan.

3. *Directions* (Pengarahan)

²⁰ *Ibid.*

Directions atau pengarahannya menunjukkan arah yang diinginkan untuk mencapai tujuan serta hasil yang diharapkan. Pengarahannya menjadi pedoman agar setiap tindakan pemerintah tetap berada dalam jalur yang sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan.

4. *Actions* (Tindakan)

Actions atau tindakan menggambarkan cara pemerintah mencapai tujuan melalui penerapan strategi, kebijakan, peraturan perundang-undangan, serta program yang terperinci. Selain itu, diperlukan kepemimpinan yang inspiratif agar mampu membangun komitmen dari berbagai pihak untuk mewujudkan tujuan bersama. Secara keseluruhan, tindakan ini bertujuan untuk menciptakan nilai publik. Namun demikian, karena setiap tindakan berpotensi menghasilkan konsekuensi yang tidak diharapkan, maka keberhasilan strategi sangat bergantung pada pelaksanaan tindakan tersebut.

5. *Learning* (Pembelajaran)

Learning atau pembelajaran merupakan sistem yang berfungsi untuk memahami tidak hanya tindakan mana yang berhasil atau tidak, tetapi juga untuk menilai apakah diperlukan peninjauan kembali terhadap tujuan, analisis, dan arah yang telah ditetapkan.

Kelima indikator tersebut digunakan sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan untuk menjalankan kepentingan sistem pemerintahan. Strategi yang dikembangkan oleh Geoff Mulgan berbeda dengan strategi dalam dunia bisnis, karena strategi ini dirancang khusus untuk diterapkan dalam konteks pelayanan publik kepada masyarakat.

2.2 Penelitian Terdahulu

Dalam mendukung penelitian ini, peneliti meninjau sejumlah penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan topik yang dikaji. Tinjauan ini bertujuan untuk memperkuat landasan teori, memperluas wawasan mengenai hasil penelitian sebelumnya, serta memastikan tidak terjadi kesamaan dengan penelitian yang dilakukan saat ini.

1. Aprilla Intan Fatima & Sri Wibawani (2024) dalam jurnal berjudul “Strategi Pencapaian Target Aktivasi Kependudukan Digital” menggunakan analisis SWOT dari Albert Humphrey untuk mengkaji strategi Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan aktivasi IKD. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Disdukcapil Sidoarjo berada pada posisi *comparative advantage*, karena mampu memanfaatkan kekuatan internal seperti struktur organisasi yang kuat, sumber daya manusia yang berkualitas, efisiensi dana, keamanan data, serta lokasi yang strategis. Peluang dimanfaatkan melalui program “Goes to School” dan “Jemput Bola Terpadu” untuk memperluas jangkauan aktivasi IKD. Namun demikian, masih terdapat kendala seperti gangguan jaringan aplikasi, rendahnya kesadaran serta literasi digital masyarakat, dan minimnya lembaga pengguna IKD.²¹
2. Azka Kharisma P. dkk. (2025) dalam jurnal berjudul “Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Percepatan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Surabaya” menggunakan teori Manajemen

²¹ Aprilla Intan Fatima and Sri Wibawani, ‘Strategi Pencapaian Target Aktivasi Kependudukan Digital’, *Jurnal Kebijakan Publik*, 15.1 (2024), 84–91 <<https://doi.org/10.31258/jkp.v15i1.8402>>.

Strategis dari David & David (2015). Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Disdukcapil Kota Surabaya dalam percepatan aktivasi IKD dilakukan melalui berbagai program, antara lain layanan jemput bola ke masyarakat, pelayanan malam hari di kelurahan, sosialisasi secara langsung maupun digital, pemutakhiran data melalui sistem Kalimasada, serta kerja sama lintas lembaga dengan kepolisian, BUMN, perbankan, dan perguruan tinggi. Strategi tersebut dinilai cukup efektif dalam meningkatkan partisipasi masyarakat, namun belum sepenuhnya mencapai target aktivasi karena masih terdapat hambatan seperti rendahnya pemahaman masyarakat terhadap manfaat IKD, keterbatasan akses terhadap teknologi dan perangkat digital, serta kekhawatiran mengenai keamanan data pribadi.²²

3. Viona Azzahra & Rudiana (2024) dalam jurnal berjudul “Strategi Pemerintah dalam Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon” menggunakan teori Strategi Pemerintahan dari Geoff Mulgan (2009). Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan aplikasi IKD di Kabupaten Cirebon belum berjalan secara optimal. Hambatan utama yang dihadapi meliputi minimnya sosialisasi,

²² Azka Kharisma Putri Imada and others, ‘Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Percepatan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kota Surabaya’, *Journal of Governance Innovation*, 7.1 (2025), 313–29 <<https://doi.org/10.36636/jogiv.v7i1.5800>>.

keterbatasan sarana dan prasarana, kurangnya sumber daya manusia, rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan anggaran, serta lemahnya infrastruktur teknologi informasi. Meskipun demikian, Disdukcapil Cirebon telah melakukan beberapa upaya inovatif melalui program SINTREN dan PADUKA sebagai strategi percepatan aktivasi IKD, namun hasil dari kedua program tersebut belum memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan partisipasi masyarakat.²³

4. Masagus A. Rahman Wempie, Eva Susanti, & Santi Indriani (2024) dalam jurnal berjudul “Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Ogan Komering Ulu” menggunakan teori strategi pemerintahan dari Geoff Mulgan yang meliputi indikator tujuan, lingkungan, pengarahannya, tindakan, dan pembelajaran. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan IKD di Kabupaten Ogan Komering Ulu belum berjalan efektif dan belum mencapai target yang ditetapkan, yaitu 30%, dimana realisasi hanya mencapai sekitar 6,8% pada tahun 2024. Hal ini disebabkan oleh berbagai kendala seperti rendahnya dukungan dan partisipasi masyarakat, kurang optimalnya sosialisasi, keterbatasan akses internet, rendahnya literasi digital, serta belum dirasakannya manfaat IKD dalam pelayanan publik. Meskipun Disdukcapil telah melakukan strategi seperti sosialisasi, pelayanan jemput bola, dan pembukaan

²³ Viona Azzahra and Rudiana, ‘Strategi Pemerintah Dalam Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon’, *Unes Law Review*, 6.4 (2024), 10146–57 <<https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i4>>.

posko layanan, namun implementasi tersebut belum mampu meningkatkan capaian secara signifikan.²⁴

5. Sabrina Rahma Fadilah & Ananta Prathama (2025) dalam jurnal berjudul “Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat terhadap Aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya” menggunakan teori implementasi strategi dari Wheelen dan Hunger dengan fokus pada program, anggaran, dan prosedur. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat dalam aktivasi IKD masih tergolong rendah, yaitu sekitar 22,95% dari target 30%. Strategi yang dilakukan Disdukcapil meliputi kerja sama dengan berbagai lembaga (OPD, BUMN, dan BUMD), sosialisasi melalui media cetak dan digital, serta pelayanan jemput bola dan layanan terintegrasi. Meskipun strategi tersebut dinilai cukup efektif dalam meningkatkan efisiensi dan kemudahan layanan, namun masih terdapat kendala seperti rendahnya literasi digital, keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap manfaat IKD, serta hambatan pada kelompok lansia dan masyarakat yang tidak memiliki perangkat digital.²⁵

²⁴ MH Masagus A.Rahman Wempie, Eva Susanti, M.Si, Dr. Santi Indriani, ‘Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kabupaten Ogan Komering Ulu’, *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3.1 (2024), 40-49.

²⁵ Sabrina Rahma Fadilah and Ananta Prathama, ‘Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Terhadap Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya’, 6.5 (2025), 3394–3406.

6. Risti Fitria Mahbegi (2025) dalam skripsinya berjudul “Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dalam Meningkatkan Jumlah Pengguna Identitas Kependudukan Digital” menggunakan teori Strategi Pemerintah dari Geoff Mulgan (2009). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Disdukcapil Kota Banda Aceh dalam meningkatkan jumlah pengguna IKD dilakukan melalui sosialisasi secara bertahap, penempatan petugas di *front office* untuk membantu proses aktivasi, pelaksanaan program jemput bola hingga ke tingkat gampong, serta pembukaan konter pelayanan pada berbagai kegiatan publik seperti festival dan pameran. Selain itu, Disdukcapil juga menjalin kolaborasi dengan instansi dan lembaga pendidikan, seperti UIN Ar-Raniry, untuk memperluas jangkauan aktivasi IKD. Namun demikian, implementasi strategi tersebut belum mencapai hasil yang optimal karena masih menghadapi berbagai kendala, antara lain rendahnya kesadaran masyarakat, kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi, munculnya kasus penipuan berkedok aktivasi IKD, serta masih terbatasnya literasi digital masyarakat.²⁶

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu di atas, dapat disimpulkan bahwa meskipun terdapat kesamaan dalam mengkaji strategi Disdukcapil dalam meningkatkan aktivasi IKD, masing-masing penelitian menunjukkan perbedaan pada aspek teori yang digunakan, metode penelitian, serta lokasi penelitian. Secara umum, implementasi strategi tersebut belum

²⁶ Risti Fitria Mahbegi, Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Dalam Meningkatkan Jumlah Pengguna Identitas Kependudukan Digital (Skripsi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2025).

berjalan secara optimal, yang disebabkan oleh berbagai kendala seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur, serta minimnya tingkat kesadaran masyarakat terhadap pentingnya aktivasi IKD. Oleh karena itu, untuk mempermudah pemahaman terhadap persamaan dan perbedaan antarpelitian tersebut, berikut disajikan ringkasan dalam bentuk tabel.

Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu

No	Nama/ Tahun	Judul	Teori/ Metode	Lokasi	Hasil Penelitian	Persamaan & Perbedaan dengan Penelitian Ini
1	Aprilla Intan Fatima & Sri Wibawani (2024)	Strategi Pencapaian Target Aktivasi Kependudukan Digital	Analisis SWOT (Albert Humphrey); Kualitatif Deskriptif	Kab. Sidoarjo	Disdukcapil Sidoarjo berada pada posisi <i>comparative advantage</i> . Program ' <i>Goes to School</i> ' dan 'Jemput Bola Terpadu' berhasil memperluas jangkauan aktivasi IKD. Kendala: gangguan jaringan, rendahnya literasi digital, dan minimnya lembaga pengguna IKD.	Persamaan: Sama- sama mengkaji strategi Disdukcapil dalam peningkatan aktivasi IKD dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Perbedaan: Penelitian ini menggunakan analisis SWOT, sedangkan penelitian ini menggunakan teori Geoff Mulgan (2009). Lokasi berbeda: Sidoarjo vs Subulussalam.
2	Azka Kharisma P. dkk. (2025)	Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Percepatan Aktivasi	Manajemen Strategis David & David (2015);	Kota Surabaya	Strategi meliputi jemput bola, pelayanan malam di kelurahan, sosialisasi	Persamaan: Topik dan fokus penelitian sama, yakni strategi percepatan aktivasi IKD oleh Disdukcapil. Perbedaan: Teori yang

		Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Surabaya	Kualitatif Deskriptif		digital, sistem Kalimasada, dan kerja sama lintas lembaga. Cukup efektif namun belum mencapai target karena rendahnya pemahaman masyarakat dan kekhawatiran keamanan data.	digunakan berbeda (David & David vs Geoff Mulgan). Lokasi berbeda: Surabaya vs Subulussalam.
3	Viona Azzahra & Rudiana (2024)	Strategi Pemerintah dalam Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon	Teori Strategi Pemerintah Geoff Mulgan (2009); Kualitatif Deskriptif	Kab. Cirebon	Penerapan IKD belum optimal. Hambatan: minimnya sosialisasi, keterbatasan SDM dan anggaran, rendahnya literasi digital, serta infrastruktur TI lemah. Program SINTREN dan PADUKA belum memberikan dampak signifikan.	Persamaan: Menggunakan teori yang sama (Geoff Mulgan 2009) dengan pendekatan kualitatif deskriptif, serta mengkaji strategi Disdukcapil terkait IKD. Perbedaan: Lokasi berbeda (Cirebon vs Subulussalam); konteks geografis dan sosial yang berbeda.
4	Masagus A. Rahman Wempie, Eva Susanti, & Santi Indriani (2024)	Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten	Teori Strategi Pemerintah Geoff Mulgan (2009); Kualitatif Deskriptif	Kab. Ogan Komering Ulu	Penerapan IKD belum efektif, realisasi hanya 6,8% dari target 30%. Kendala: rendahnya partisipasi masyarakat, sosialisasi kurang optimal,	Persamaan: Teori sama (Geoff Mulgan 2009), topik sama, dan pendekatan kualitatif deskriptif. Perbedaan: Lokasi berbeda (OKU vs Subulussalam); penelitian ini tidak membahas kondisi

		Ogan Komering Ulu			keterbatasan internet, dan literasi digital rendah.	geografis perbukitan secara spesifik.
5	Sabrina Rahma Fadilah & Ananta Prathama (2025)	Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat terhadap Aktivasi IKD di Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya	Implementasi Strategi Wheelen dan Hunger (program, anggaran, prosedur); Kualitatif Studi Kasus	Kel. Putat Jaya, Kota Surabaya	Partisipasi masyarakat masih rendah (22,95%). Strategi: kerja sama lintas OPD, sosialisasi digital dan cetak, jemput bola, dan layanan terintegrasi. Kendala: literasi digital rendah dan hambatan pada kelompok lansia.	Persamaan: Sama-sama mengkaji strategi Disdukcapil dalam peningkatan aktivasi IKD. Perbedaan: Teori berbeda (Wheelen & Hunger vs Geoff Mulgan); metode studi kasus vs kualitatif deskriptif; skala lokasi lebih mikro (kelurahan).
6	Risti Fitria Mahbegi (2025)	Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dalam Meningkatkan Jumlah Pengguna Identitas Kependudukan Digital	Teori Strategi Pemerintah Geoff Mulgan (2009); Kualitatif Deskriptif	Kota Banda Aceh	Strategi mencakup sosialisasi bertahap, petugas <i>front office</i> , jemput bola ke gampong, dan konter layanan di event publik. Kolaborasi dengan UIN Ar-Raniry. Belum optimal karena rendahnya kesadaran masyarakat dan kekhawatiran keamanan data.	Persamaan: Teori sama (Geoff Mulgan 2009), pendekatan sama, dan konteks daerah yang sama (Provinsi Aceh). Perbedaan: Lokasi berbeda (Banda Aceh vs Subulussalam); Banda Aceh lebih maju secara infrastruktur dan literasi digital dibanding Subulussalam.

Sumber: Olahan peneliti (2025)

2.3 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan umum. Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada warga negara sesuai dengan asas keadilan dan kepentingan publik. Pelayanan publik tidak hanya terbatas pada pemberian jasa, tetapi juga merupakan bentuk tanggung jawab moral dan administratif dari aparatur negara kepada masyarakat.²⁷

Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik mencakup segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Dalam penyelenggaraannya, aparatur pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang optimal, efektif, dan berkualitas kepada masyarakat guna mewujudkan kesejahteraan serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah.²⁸

Selanjutnya, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²⁹ Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, pelayanan publik dapat dipahami sebagai seluruh rangkaian kegiatan pelayanan

²⁷ Mariska Zena Wilona, Maria Madalina , and Agus Riwant, 'Fungsi Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Prinsip Good Governance', 1.3 (2017), 57-68.

²⁸ Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2010), hlm. 230.

²⁹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan serta menjamin hak masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif secara optimal sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menjadi wajah nyata dari kinerja birokrasi. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sedangkan pelayanan yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan dan menurunkan legitimasi pemerintah di mata publik. Oleh sebab itu, pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkeadilan menjadi tolok ukur utama keberhasilan birokrasi modern.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, pelayanan publik juga mengalami perubahan ke arah digitalisasi. Dalam konteks ini, Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat dipahami sebagai salah satu bentuk pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Kehadiran IKD tidak hanya sebagai inovasi, tetapi juga sebagai upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih cepat, praktis, dan transparan. Oleh karena itu, keberhasilan penerapan IKD sangat berkaitan dengan bagaimana prinsip-prinsip pelayanan publik seperti efektivitas, efisiensi, dan orientasi pada kebutuhan masyarakat dapat dijalankan dengan baik.

Berdasarkan uraian tersebut, konsep pelayanan publik dalam penelitian ini digunakan sebagai perspektif untuk menilai sejauh mana strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam dalam meningkatkan aktivasi IKD benar-benar berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dalam Bab IV, strategi yang dianalisis melalui lima indikator Geoff

Mulgan, yaitu tujuan (*purposes*), lingkungan (*environment*), pengarahannya (*directions*), tindakan (*actions*), dan pembelajaran (*learning*), tidak hanya dipahami dari aspek pelaksanaan program semata, tetapi juga ditinjau dari kualitas pelayanan publik yang dihasilkan. Aspek tersebut meliputi kemudahan akses layanan, kejelasan prosedur, responsivitas petugas, efektivitas sosialisasi, serta kemampuan instansi dalam menyesuaikan pelayanan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, konsep pelayanan publik berfungsi sebagai lensa analisis pelengkap untuk menilai apakah strategi peningkatan aktivasi IKD yang dijalankan Disdukcapil tidak hanya menghasilkan aktivitas administratif, tetapi juga mampu menghadirkan pelayanan yang efektif, inklusif, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2.4 Identitas Kependudukan Digital

Identitas Kependudukan Digital (IKD) secara resmi didefinisikan sebagai informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui perangkat elektronik, yang menampilkan data pribadi sebagai identitas seseorang. Secara sederhana, IKD merupakan bentuk digital dari dokumen identitas fisik seperti KTP-el dan Kartu Keluarga (KK) yang dapat diakses melalui aplikasi pada ponsel pintar.

Landasan hukum utama penyelenggaraan IKD adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Peraturan ini menjadi dasar hukum yang

mengatur penyelenggaraan IKD di seluruh Indonesia sebagai bagian dari agenda transformasi digital nasional di bidang administrasi kependudukan. Sebagaimana diatur dalam Pasal 14 Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, Identitas Kependudukan Digital bertujuan untuk:³⁰

- a. Mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses digitalisasi kependudukan;
- b. Meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi penduduk;
- c. Mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik maupun privat dalam bentuk digital; dan
- d. Mengamankan kepemilikan identitas kependudukan digital melalui sistem autentikasi untuk mencegah pemalsuan dan kebocoran data.

Digitalisasi identitas kependudukan melalui IKD pada dasarnya menghadirkan manfaat pada dua sisi sekaligus. Dari sisi pemerintah, penerapan IKD menekan biaya cetak dokumen kependudukan dan mendorong pengelolaan data yang lebih terintegrasi secara elektronik. Dari sisi masyarakat, manfaatnya terletak pada kemudahan mengakses dokumen kependudukan kapan pun dibutuhkan tanpa harus membawa berkas fisik, sehingga turut menekan risiko dokumen hilang atau rusak. Mekanisme verifikasi berbasis kode QR pada

³⁰ Permendagri No. 72 Tahun 2022, Pasal 14.

aplikasi ini juga berperan penting dalam proses autentikasi identitas, yang pada gilirannya memperkuat aspek keamanan data pengguna.³¹

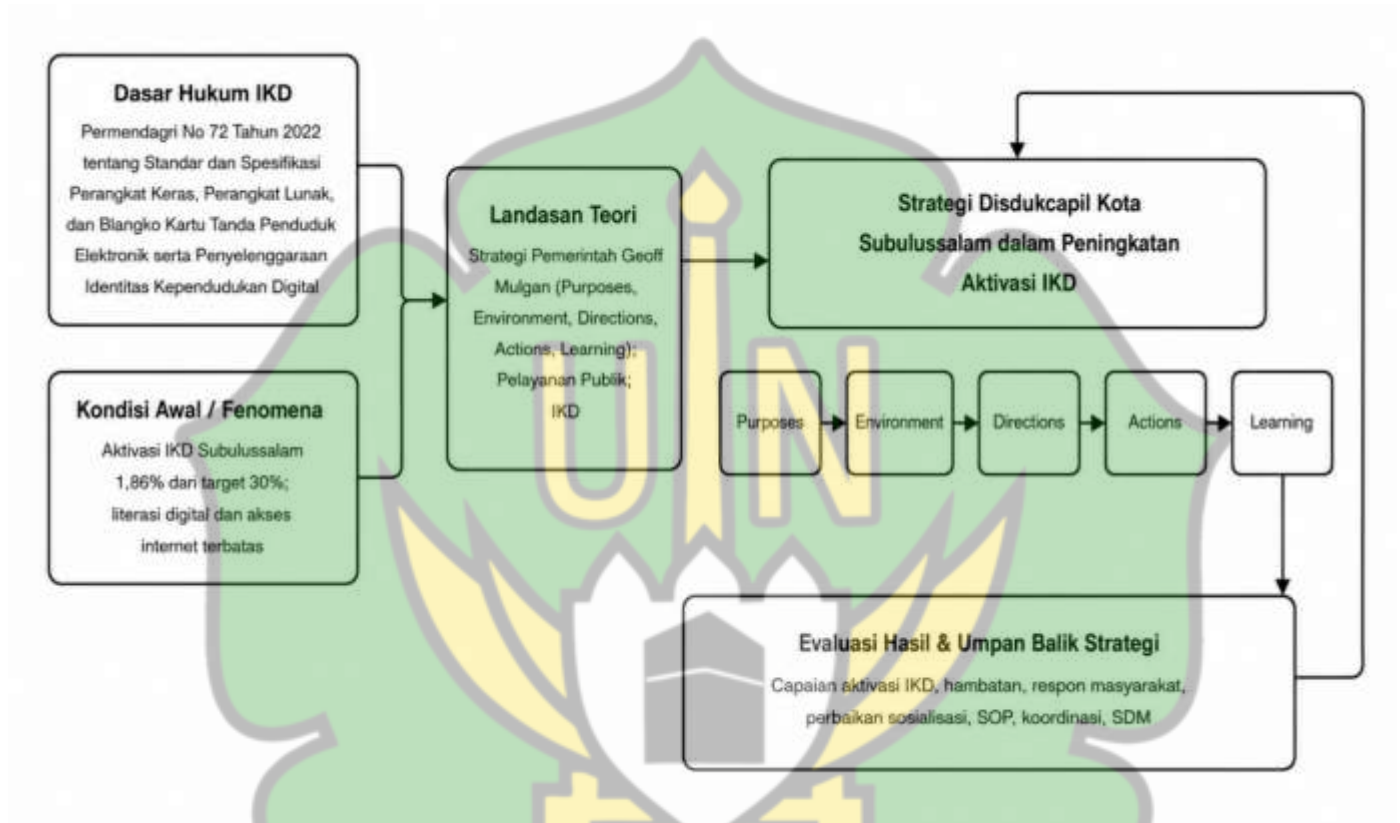
Secara teoritis maupun empiris, keberhasilan aktivasi IKD dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Salah satu faktor utama adalah literasi digital masyarakat, karena pemanfaatan IKD menuntut kemampuan pengguna dalam memahami teknologi digital serta mengoperasikan perangkat pendukung secara mandiri. Selain itu, ketersediaan akses internet yang memadai juga menjadi prasyarat penting, mengingat proses aktivasi dan penggunaan IKD bergantung pada jaringan digital yang stabil dan mudah diakses. Di sisi lain, tingkat kepercayaan publik terhadap keamanan data pribadi serta kredibilitas pemerintah turut memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap inovasi layanan ini. Sosialisasi yang jelas, intensif, dan berkelanjutan juga memiliki peran penting dalam membangun pemahaman masyarakat mengenai manfaat, prosedur, serta urgensi aktivasi IKD. Dengan demikian, keberhasilan aktivasi IKD tidak hanya dipahami sebagai persoalan teknis administratif semata, tetapi juga sebagai hasil dari interaksi antara kesiapan masyarakat, dukungan infrastruktur, kepercayaan publik, dan efektivitas komunikasi pemerintah dalam menyampaikan layanan kepada masyarakat.

2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menjadi dasar konseptual yang memandu penelitian agar terarah dan sistematis. Dalam penelitian ini, kerangka pemikiran disusun untuk memperjelas alur

³¹ Dwi Yuli Prasetyo Eko Saputra, Muhammad Jibril, 'Evaluasi Sistem Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Inhil', 8.2 (2026), 175-85.

berpikir peneliti dalam menjawab rumusan masalah. Secara ringkas, kerangka pemikiran penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian

Sumber: Olahan Peneliti 2025.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif merupakan pendekatan ilmiah yang digunakan untuk mengungkap suatu fenomena melalui penyajian data dan fakta secara mendalam dalam bentuk narasi atau kata-kata berdasarkan subjek penelitian. Menurut Mulyana, metode kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam berdasarkan perspektif subjek yang diteliti.³²

Sementara itu, penelitian deskriptif merupakan metode yang bertujuan untuk menggambarkan objek atau subjek penelitian secara apa adanya sesuai dengan kondisi di lapangan.³³ Melalui pendekatan ini, peneliti berupaya menyajikan gambaran yang komprehensif mengenai berbagai aspek yang berkaitan dengan objek kajian, meliputi hubungan antarunsur, aktivitas, perilaku, pandangan, proses yang berlangsung, serta dampak yang ditimbulkan dari suatu peristiwa tertentu. Dengan demikian, penggunaan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan pemahaman yang mendalam serta gambaran yang sistematis mengenai fenomena yang diteliti berdasarkan data yang diperoleh di lapangan.

³² Feny Rita Flaantika, dkk., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022), hlm.4.

³³ Muhammad Harri, dkk., *Metode Penelitian: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (Purwokerto: CV. Pena Persada, 2022), hlm.119.

3.2 Fokus Penelitian

Menurut Sugiyono, fokus penelitian merupakan inti dari sasaran yang ingin dicapai oleh peneliti. Fokus ini bersifat holistik, artinya tidak hanya terbatas pada variabel tertentu, tetapi juga mencakup keseluruhan situasi sosial, seperti lokasi, individu yang terlibat, serta aktivitas yang saling berinteraksi. Fungsi utama dari fokus penelitian adalah membatasi cakupan studi agar lebih terarah dan sistematis, sekaligus memudahkan peneliti dalam mengumpulkan serta mengevaluasi data sesuai dengan tujuan yang ditetapkan.³⁴ Adapun penelitian ini difokuskan pada strategi Disdukcapil Kota Subulussalam dalam peningkatan aktivasi IKD.

Tabel 3.1 Fokus Penelitian

No	Variabel/Dimensi	Indikator Kunci	Sumber Data
1	Tujuan	a. Kejelasan dan kekonsistenan visi, misi, serta target aktivasi IKD. b. Keselarasan target IKD dengan agenda digitalisasi nasional dan daerah.	Wawancara dan Dokumentasi.
2	Lingkungan	a. Identifikasi faktor eksternal (regulasi, karakteristik demografi dan geografi Kota Subulussalam, infrastruktur digital). b. Analisis kapasitas internal (SDM, anggaran, dan sarana prasarana).	Wawancara dan Dokumentasi.
3	Pengarahan	a. Mekanisme pengambilan keputusan strategis IKD. b. Struktur koordinasi internal dan eksternal. c. Alokasi dan pengelolaan sumber daya (anggaran, SDM, teknologi) untuk IKD.	Wawancara dan Dokumentasi.

³⁴ Marinu Waruwu, 'Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan dan Peran Di Bidang Pendidikan', *Afeksi: Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan*, 5.2 (2024), 198-211.

4	Tindakan	a. Jenis, frekuensi, dan jangkauan program sosialisasi IKD. Inovasi layanan aktivasi. b. Standar operasional prosedur aktivasi IKD.	Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi.
5	Pembelajaran	a. Mekanisme monitoring dan evaluasi program IKD. b. Pemanfaatan umpan balik untuk perbaikan. Proses adaptasi strategi IKD.	Wawancara dan Dokumentasi.

Sumber: Olahan Peneliti 2025.

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Subulussalam dengan fokus pada Disdukcapil Kota Subulussalam. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada peran strategis instansi tersebut dalam pelaksanaan aktivasi IKD, serta ketersediaan data dan informasi yang relevan dengan fokus penelitian. Penelitian dilaksanakan selama kurang lebih lima bulan, terhitung sejak 19 November 2025 sampai dengan 1 Mei 2026. Secara operasional, tahapan penelitian meliputi:

- tahap persiapan, yang mencakup penelusuran dan telaah literatur, penyusunan proposal penelitian, perumusan fokus penelitian, penyusunan pedoman wawancara dan format observasi, serta pengurusan izin penelitian;
- tahap pengumpulan data, yang dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi terhadap informan penelitian;
- tahap analisis data, yang dilakukan secara simultan dengan proses pengumpulan data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi; dan

- d. tahap penulisan laporan, yaitu penyusunan hasil penelitian secara sistematis ke dalam Bab IV dan Bab V, termasuk pengintegrasian temuan penelitian dengan landasan teori serta penyusunan kesimpulan dan saran penelitian.

3.4 Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama tanpa melalui perantara. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui observasi dan wawancara dengan pihak-pihak yang menjadi objek penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber yang telah tersedia sebelumnya, seperti buku, jurnal, publikasi pemerintah, media sosial, serta dokumen lain yang relevan. Data sekunder digunakan sebagai pelengkap untuk memperkuat hasil analisis dalam penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap penting dalam penelitian karena menentukan kualitas serta keberhasilan penelitian. Melalui pengumpulan data yang tepat dan sistematis, peneliti dapat memperoleh informasi yang akurat dan relevan untuk menjawab rumusan masalah serta mencapai tujuan penelitian.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Wawancara (*Interview*)

Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan yang telah disusun sebelumnya kepada informan terpilih. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang mendalam terkait strategi peningkatan aktivasi IKD di Kota Subulussalam. Wawancara dilaksanakan secara terarah dan mendalam sesuai kebutuhan penelitian.

2. Observasi (*Observation*)

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas yang berkaitan dengan pelaksanaan strategi aktivasi IKD di lapangan. Melalui pengamatan ini, peneliti mencatat secara sistematis gejala, situasi, dan interaksi yang relevan untuk memperoleh data faktual berdasarkan kondisi nyata.

3. Dokumentasi (*Documentation*)

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber tertulis yang relevan, baik berupa peraturan, laporan kegiatan, arsip instansi, maupun foto dan dokumen pendukung lainnya. Teknik ini digunakan untuk melengkapi serta memperkuat data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi.

3.6 Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini ditentukan secara sengaja (*purposive sampling*) dengan mempertimbangkan pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan mereka terhadap objek penelitian.³⁵ Adapun informan yang dipilih meliputi Kepala Disdukcapil Kota Subulussalam,

³⁵ Muamar Fadhlillah, Dewi Noor Azijah, and Cucu Sugiarti, 'Menelaah Peran Bina Marga Dalam Meningkatkan Penerangan Jalan Publik', *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8.4 (2022), 126-34 <<https://doi.org/10.5281/zenodo.6357884>>.

Sekretaris Disdukcapil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data, serta sembilan orang masyarakat yang berperan sebagai informan pendukung untuk memberikan perspektif tambahan. Informan masyarakat dalam penelitian ini merupakan masyarakat yang telah melakukan aktivasi IKD, sehingga dinilai memiliki pengalaman langsung dalam penggunaan layanan tersebut.

Tabel 3.2 Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Disdukcapil Kota Subulussalam	1 Orang
2	Sekretaris Disdukcapil Kota Subulussalam	1 Orang
3	Staf Bidang PIAK & Pemanfaatan Data	1 Orang
4	Masyarakat (Informan Pendukung)	9 Orang
Jumlah		12 Orang

Sumber: Olahan peneliti (2025)

3.7 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data kualitatif deskriptif dengan model interaktif sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Proses analisis dilakukan secara berkesinambungan sejak tahap pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan, sehingga hasil yang diperoleh memiliki tingkat validitas yang tinggi.³⁶ Adapun tahapan analisis data meliputi:

1. Pengumpulan Data

Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang berkaitan dengan strategi peningkatan aktivasi IKD di Kota Subulussalam. Informasi

³⁶ Perspektif Spradley and Miles Huberman, 'Kajian Teoritis Tentang Teknik Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif', *Journal of Management, Accounting and Administration*, 1.2 (2024), 77-84.

dikumpulkan dari Kepala Disdukcapil, Sekretaris, Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data, serta masyarakat.

2. Reduksi Data

Pada tahap ini, data yang telah dikumpulkan diseleksi, disederhanakan, dan diorganisasikan agar menjadi informasi yang lebih terarah dan bermakna. Data yang relevan dengan fokus penelitian kemudian dikelompokkan berdasarkan aspek strategi, hambatan, serta peluang dalam peningkatan aktivasi IKD.

3. Penyajian Data

Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, atau bagan untuk memudahkan pemahaman. Penyajian ini bertujuan memberikan gambaran yang sistematis mengenai temuan penelitian serta memperlihatkan pola hubungan antar kategori yang relevan.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan diperoleh berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan. Kesimpulan tersebut bersifat sementara dan akan terus diverifikasi sepanjang proses penelitian dengan membandingkan temuan di lapangan dengan teori maupun hasil penelitian sebelumnya, sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3.8 Teknik Keabsahan Data

Untuk menjamin kebenaran serta keandalan data yang diperoleh dalam penelitian ini, peneliti menggunakan empat kriteria keabsahan data, yaitu kredibilitas (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian

(*confirmability*).³⁷ Salah satu cara yang digunakan untuk menguji keabsahan data dalam penelitian kualitatif adalah teknik triangulasi, yaitu dengan membandingkan data dari berbagai sumber, menggunakan beragam teknik pengumpulan data, serta dilakukan pada waktu yang berbeda untuk memastikan kebenarannya.

Menurut Andarusni Alfansyur & Mariyani (2020), terdapat tiga bentuk utama triangulasi yang dapat diterapkan, yaitu:³⁸

1. Triangulasi sumber, yaitu membandingkan dan mengecek data dari berbagai sumber informan untuk memperoleh pandangan yang sama, berbeda, atau khusus.
2. Triangulasi teknik, yaitu menggunakan berbagai teknik pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap sumber yang sama untuk menguji keabsahan data.
3. Triangulasi waktu, yaitu melakukan pengumpulan data pada waktu yang berbeda karena perbedaan situasi atau waktu dapat memengaruhi keakuratan data.

Dengan menerapkan ketiga bentuk triangulasi ini, peneliti dapat mengurangi bias, meningkatkan keakuratan serta validitas data, sehingga hasil penelitian menjadi lebih dapat dipercaya dan sah untuk dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

³⁷ Prof. Dr. Annie P. Alexander, 'Lincoln and Guba'S Quality Criteria for Trustworthiness', *IDC International Journal*, 6.4 (2019).

³⁸ Andarusni Alfansyur and Mariyani, 'Seni Mengelola Data : Penerapan Triangulasi Teknik , Sumber dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial', *Historis*, 5.2 (2020), 146-50.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam



Gambar 4.1 Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam

Sumber: Foto diambil oleh peneliti, 2025.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Subulussalam dibentuk pada tahun 2007 bersamaan dengan berdirinya Kota Subulussalam sebagai daerah otonom melalui Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2007. Sebagai daerah hasil pemekaran dari Kabupaten Aceh Singkil, kebutuhan akan perangkat daerah yang menangani administrasi kependudukan menjadi prioritas untuk mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang efektif.

Sebagai perangkat daerah teknis, Disdukcapil bertanggung jawab dalam penyediaan layanan administrasi kependudukan seperti penerbitan KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, serta dokumen pencatatan sipil lainnya. Sejak beroperasi, instansi ini berperan penting dalam mewujudkan sistem administrasi kependudukan yang akurat, transparan, dan terintegrasi sebagai dasar perencanaan pembangunan daerah.

Struktur organisasi Disdukcapil Kota Subulussalam diatur melalui Qanun Kota Subulussalam Nomor 2 Tahun 2016,³⁹ sementara tugas dan fungsinya dijabarkan lebih lanjut dalam Peraturan Wali Kota Nomor 74 Tahun 2016.⁴⁰ Melalui dasar hukum tersebut, Disdukcapil menjalankan layanan publik yang berfokus pada pendataan penduduk, pemutakhiran data, serta penyediaan data kependudukan yang valid dan dapat diakses untuk mendukung kebutuhan pemerintah maupun masyarakat.

4.1.2 Visi dan Misi Disdukcapil Kota Subulussalam

Visi:

“Pelayanan Prima Kepada Masyarakat Kota Subulussalam Dalam Pengurusan Dokumen Kependudukan”.

Misi:

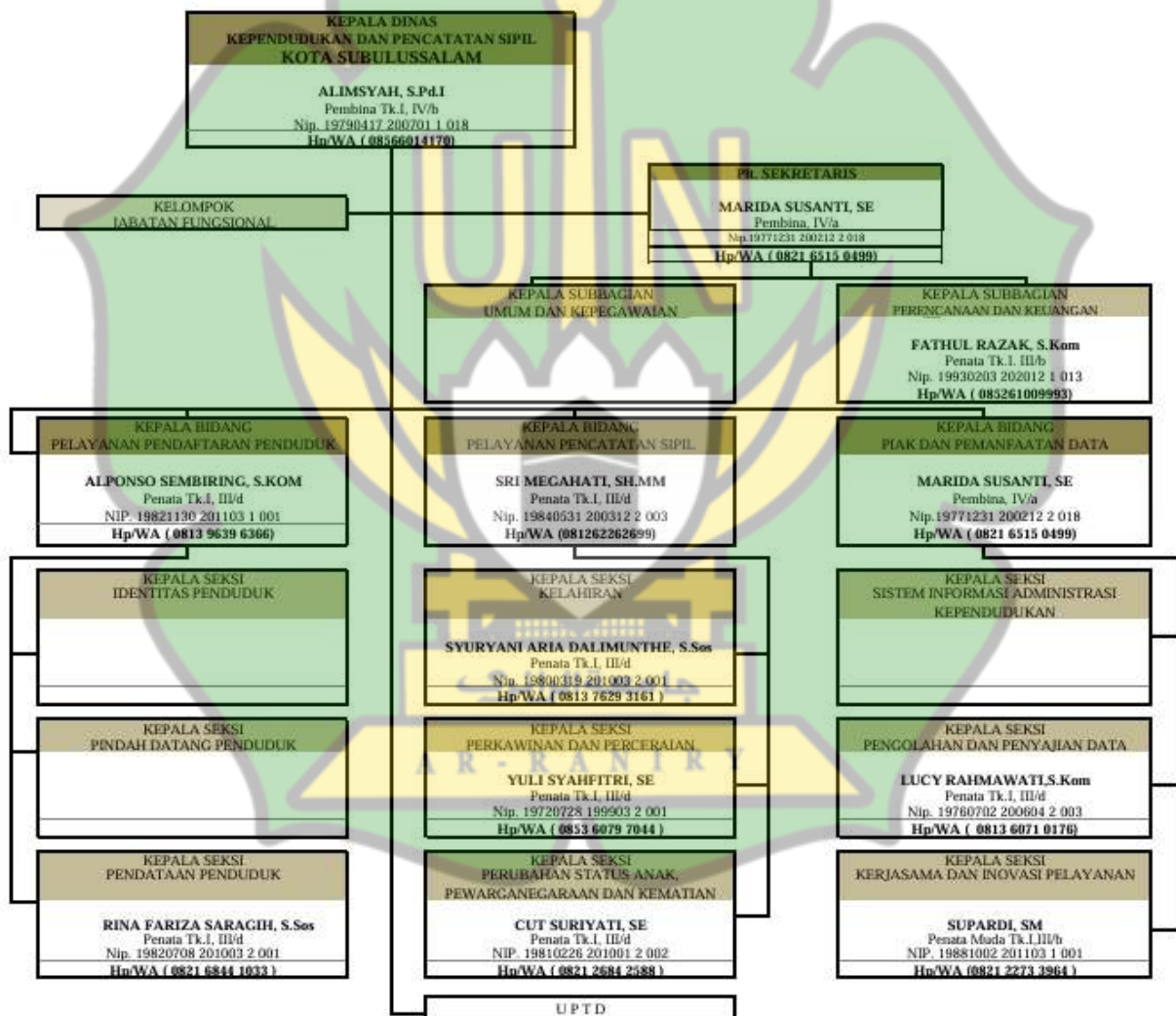
1. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan.

³⁹ Qanun Kota Subulussalam Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Subulussalam.

⁴⁰ Peraturan Wali Kota Subulussalam Nomor 74 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam.

2. Mewujudkan pelayanan dokumen kependudukan yang cepat, transparan, mudah, sesuai aturan dan ketentuan yang berlaku, bebas korupsi, kolusi dan nepotisme, serta penyalahgunaan kekuasaan.
3. Peningkatan kualitas SDM.

4.1.3 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Subulussalam



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Subulussalam

Sumber: Dokumen Disdukcapil Kota Subulussalam, 2025.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Tujuan (*Purposes*)

Tujuan (*purposes*) merupakan salah satu unsur penting dalam strategi organisasi publik yang berkaitan dengan arah kebijakan, visi, misi, serta target yang ingin dicapai oleh suatu instansi. Menurut Geoff Mulgan (2009), tujuan berfungsi sebagai pedoman utama dalam pelaksanaan strategi karena memberikan kejelasan arah bagi organisasi dalam menjalankan program dan kegiatannya. Ia juga menegaskan bahwa tujuan yang baik tidak hanya bersifat normatif, tetapi mampu menjembatani kesenjangan antara kondisi yang ada dengan kondisi yang diharapkan. Selain itu, kejelasan tujuan membantu menjaga konsistensi pelaksanaan kebijakan hingga ke tingkat operasional sehingga sasaran organisasi dapat dicapai secara lebih efektif.

Dalam konteks penelitian ini, tujuan merujuk pada arah kebijakan Disdukcapil Kota Subulussalam dalam meningkatkan aktivasi IKD. Fokus pembahasannya mencakup dua aspek utama, yaitu kejelasan dan konsistensi visi, misi, serta target aktivasi IKD, dan keselarasan program IKD dengan agenda digitalisasi nasional maupun daerah.

a. Kejelasan dan Kekonsistenan Visi, Misi, serta Target Aktivasi IKD

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Disdukcapil Kota Subulussalam, diketahui bahwa pemahaman terhadap visi dan misi program IKD pada dasarnya sudah cukup jelas di lingkungan internal instansi. Hal tersebut disampaikan sebagai berikut:

“Untuk pemahaman terkait visi dan misi IKD, pada dasarnya sudah cukup jelas karena pelaksanaannya mengacu pada Permendagri Nomor 72 Tahun 2022. Di situ dijelaskan bahwa seluruh masyarakat diarahkan untuk menggunakan aplikasi IKD agar lebih mudah dalam mengakses data kependudukan. Ke depan, IKD ini memang ditujukan untuk memberikan kemudahan, jadi masyarakat tidak perlu lagi khawatir kehilangan KTP atau dokumen lainnya, karena semuanya sudah bisa diakses

melalui handphone. Selain itu, penggunaan IKD juga nantinya terintegrasi dengan berbagai layanan publik, seperti perbankan, bandara, pelabuhan, dan instansi lainnya. Karena itu, kami di internal juga menekankan agar seluruh jajaran memahami program IKD ini dengan baik, supaya bisa diterapkan secara maksimal dan disosialisasikan dengan benar kepada masyarakat.”⁴¹

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa visi dan misi IKD telah memiliki landasan yang jelas karena mengacu pada regulasi nasional, serta dipahami oleh jajaran internal sebagai bagian dari upaya transformasi digital pelayanan publik. Dalam perspektif Mulgan, kondisi ini mencerminkan terpenuhinya unsur tujuan pada tataran normatif, di mana organisasi telah memahami alasan program perlu dijalankan sekaligus arah yang ingin dicapai. Pemahaman tersebut juga relevan dengan visi Disdukcapil Kota Subulussalam, yaitu “Pelayanan Prima Kepada Masyarakat Kota Subulussalam Dalam Pengurusan Dokumen Kependudukan”, yang secara implisit menempatkan kemudahan dan kelancaran akses pelayanan sebagai prioritas utama, sejalan dengan semangat program IKD.

Selanjutnya, dalam menjaga konsistensi antara visi, misi, dan target operasional, Disdukcapil Kota Subulussalam menerapkan langkah konkret melalui pengintegrasian aktivasi IKD ke dalam prosedur pelayanan sehari-hari. Hal ini dijelaskan sebagai berikut:

“Dalam memastikan target aktivasi IKD tetap sejalan dengan visi dan misi, kami sudah berkomitmen bersama seluruh jajaran di internal. Jadi, setiap masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi kependudukan, kami arahkan terlebih dahulu untuk mengunduh dan mengaktifkan IKD sebelum dokumen yang dibutuhkan diserahkan. Cara ini kami lakukan sebagai langkah konkret agar target aktivasi yang sudah ditetapkan bisa tercapai sesuai dengan tujuan program.”⁴²

Langkah tersebut mencerminkan upaya menjaga konsistensi tujuan melalui pendekatan yang bersifat prosedural, di mana setiap interaksi pelayanan dijadikan sebagai

⁴¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Alimsyah Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Pada Tanggal 19 November 2025.

⁴² Hasil Wawancara dengan Bapak Alimsyah Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Pada Tanggal 19 November 2025.

titik masuk untuk mendorong aktivasi IKD. Dalam perspektif Mulgan, pendekatan ini selaras dengan pandangan bahwa tujuan organisasi publik tidak hanya tercermin dalam dokumen formal, tetapi juga dalam praktik operasional sehari-hari.

Namun demikian, pendekatan prosedural tersebut memiliki keterbatasan inheren karena hanya efektif menjangkau masyarakat yang telah datang secara mandiri ke kantor pelayanan. Sementara itu, masyarakat yang belum pernah datang ke kantor yang justru merupakan populasi terbesar dan paling penting untuk dijangkau demi mencapai target aktivasi sebesar 30% belum tersentuh oleh pendekatan tersebut. Keterbatasan ini akan terlihat lebih jelas pada pembahasan dimensi tindakan pada subbab selanjutnya.

Berdasarkan hasil wawancara juga diketahui bahwa hingga saat ini belum terdapat dokumen perencanaan strategis yang secara rinci mengatur target aktivasi IKD di tingkat daerah. Hal tersebut disampaikan sebagai berikut:

“Kalau untuk dokumen perencanaan yang rinci belum ada. Namun, untuk target aktivasi IKD, kami mengikuti arahan dan ketentuan dari pemerintah pusat melalui Ditjen Dukcapil. Jadi, kami menyesuaikan dengan target yang sudah ditetapkan dari sana. Untuk penyampaian ke staf, kami arahkan langsung kepada petugas pelayanan agar setiap masyarakat yang datang sebisa mungkin sudah terdaftar dalam IKD, sehingga target yang ditentukan bisa tercapai.”⁴³

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa perumusan tujuan masih sepenuhnya bersifat *top-down*. Target aktivasi sebesar 30% ditetapkan oleh Ditjen Dukcapil, sedangkan Disdukcapil daerah lebih berperan sebagai penerima dan pelaksana kebijakan tanpa penjabaran strategis lokal yang spesifik. Ketiadaan dokumen perencanaan strategis daerah yang rinci menyebabkan tidak adanya mekanisme formal untuk mengukur kemajuan

⁴³ Hasil Wawancara dengan Bapak Alimsyah Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Pada Tanggal 19 November 2025.

program secara bertahap, mengidentifikasi hambatan secara sistematis, maupun menyesuaikan strategi berdasarkan kondisi lokal Kota Subulussalam yang memiliki karakteristik geografis berupa wilayah perbukitan dan pedalaman, serta tingkat literasi digital masyarakat yang masih terbatas. Kondisi tersebut sejalan dengan temuan Azzahra dan Rudiana (2024) di Kabupaten Cirebon, yang menunjukkan bahwa absennya perencanaan strategis lokal menjadi salah satu faktor penghambat pencapaian target aktivasi IKD secara optimal.

b. Keselarasan Target IKD dengan Agenda Digitalisasi Nasional dan Daerah

Berdasarkan hasil wawancara, Disdukcapil Kota Subulussalam telah berupaya menyelaraskan program IKD dengan agenda digitalisasi nasional, termasuk program Satu Data Indonesia dan transformasi digital pemerintahan sebagaimana diamanatkan dalam Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Salah satu langkah konkret yang dilakukan adalah melalui pendekatan jemput bola. Hal tersebut diungkapkan sebagai berikut:

“Untuk menyesuaikan program IKD dengan agenda digitalisasi nasional, kami melakukan beberapa langkah. Salah satunya melalui pendekatan jemput bola. Artinya, kami tidak hanya menunggu masyarakat datang, tetapi juga turun langsung ke lapangan. Hal ini karena masih ada sebagian masyarakat yang belum memahami IKD. Di lapangan, kami melakukan sosialisasi secara langsung agar masyarakat lebih mengerti pentingnya IKD dan bagaimana cara menggunakannya. Dengan cara ini, kami berupaya memastikan bahwa seluruh masyarakat dapat terdata dalam IKD, sehingga program ini bisa berjalan sejalan dengan upaya digitalisasi yang sedang didorong secara nasional.”⁴⁴

Pendekatan tersebut menunjukkan adanya kesadaran bahwa keselarasan dengan agenda nasional tidak cukup diwujudkan melalui kepatuhan terhadap regulasi semata, tetapi

⁴⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Alimsyah Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Pada Tanggal 19 November 2025.

juga membutuhkan tindakan aktif di lapangan agar program benar-benar dapat menjangkau masyarakat.

Keselarasan dengan agenda pembangunan daerah juga diwujudkan melalui kerja sama lintas sektor. Hal tersebut disampaikan sebagai berikut:

“Untuk ini kami dukung melalui kerja sama dengan berbagai lembaga. Sebelum pelaksanaan, kami terlebih dahulu membuat perjanjian kerja sama dengan pihak-pihak terkait, seperti perbankan, perusahaan, dan rumah sakit. Melalui kerja sama ini, pemanfaatan data kependudukan menjadi lebih memudahkan dalam berbagai layanan, termasuk perbankan maupun penyaluran bantuan sosial. Dengan begitu, data yang digunakan menjadi lebih akurat dan bantuan sosial dapat lebih tepat sasaran kepada masyarakat.”⁴⁵

Kerja sama lintas sektor tersebut menunjukkan bahwa IKD tidak hanya diposisikan sebagai identitas digital semata, tetapi juga sebagai instrumen integrasi data yang memiliki nilai strategis dalam berbagai sektor pelayanan publik. Dalam perspektif Mulgan, kondisi ini mencerminkan pemahaman bahwa tujuan kebijakan publik yang efektif harus mampu menjawab kebutuhan nyata masyarakat secara lintas sektoral.

Mekanisme koordinasi untuk memastikan keselarasan antara kebijakan pusat dan daerah dilakukan melalui penguatan kerja sama antarinstitusi. Hal tersebut dijelaskan sebagai berikut:

“Prinsipnya kami menekankan pada penguatan kerja sama, baik secara internal maupun dengan instansi dan lembaga terkait. Jadi, mekanismenya lebih kepada menjalin dan memperkuat perjanjian kerja sama dengan berbagai dinas, lembaga, maupun perusahaan. Melalui kerja sama tersebut, kami memastikan bahwa semua pihak yang terlibat dapat terintegrasi dengan IKD. Dengan begitu, data dan layanan bisa saling terhubung, sehingga keselarasan dengan kebijakan pusat maupun daerah tetap terjaga.”⁴⁶

⁴⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Alimsyah Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Pada Tanggal 19 November 2025.

⁴⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Alimsyah Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Pada Tanggal 19 November 2025.

Pendekatan relasional tersebut memiliki kelebihan dari sisi fleksibilitas koordinasi, namun di sisi lain juga memiliki kelemahan dalam aspek akuntabilitas dan keberlanjutan, terutama apabila terjadi pergantian kepemimpinan atau perubahan prioritas kelembagaan.

Secara keseluruhan, dimensi tujuan dalam strategi Disdukcapil Kota Subulussalam telah terpenuhi pada tataran pemahaman dan komitmen internal organisasi. Akan tetapi, masih terdapat dua kelemahan mendasar. Pertama, belum adanya dokumen perencanaan strategis lokal yang rinci menyebabkan tujuan organisasi belum sepenuhnya diterjemahkan ke dalam target operasional yang terukur dan kontekstual sesuai kondisi daerah. Kedua, pendekatan konsistensi tujuan yang bertumpu pada mekanisme prosedural pelayanan di kantor secara inheren hanya mampu menjangkau masyarakat yang sudah datang secara mandiri, bukan masyarakat yang belum terjangkau pelayanan. Kedua kelemahan tersebut secara langsung berkontribusi terhadap masih rendahnya capaian aktivasi IKD di Kota Subulussalam yang saat ini baru mencapai 1,86% dari target nasional sebesar 30%.

4.2.2 Lingkungan (*Environment*)

Lingkungan (*environment*) dalam perspektif strategi menurut Geoff Mulgan merupakan keseluruhan konteks tempat organisasi beroperasi, yang mencakup faktor eksternal maupun kapasitas internal yang memengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Mulgan menekankan bahwa lingkungan tidak hanya berkaitan dengan kondisi fisik atau regulasi, tetapi juga mencakup kapasitas individu, kelompok, serta lembaga-lembaga terkait dalam menyelesaikan berbagai permasalahan. Pemahaman yang tepat terhadap lingkungan menjadi penting karena organisasi publik dituntut mampu membaca dan menyesuaikan

strategi dengan kondisi yang dihadapi, baik berupa peluang maupun hambatan, agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif. Dalam penelitian ini, lingkungan merujuk pada faktor eksternal dan kapasitas internal yang memengaruhi pelaksanaan program aktivasi IKD di Kota Subulussalam.

a. Identifikasi Faktor Eksternal (Regulasi, Karakteristik Demografi dan Geografi Kota Subulussalam, serta Infrastruktur Digital)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam, diketahui bahwa faktor regulasi dari pemerintah pusat secara umum tidak menjadi hambatan dalam pelaksanaan program IKD, melainkan justru memberikan dukungan yang kuat. Hal tersebut disampaikan sebagai berikut:

“Untuk regulasi yang menghambat, sejauh ini tidak ada. Justru regulasi dari pusat lebih mendukung program IKD. Dalam praktiknya, kami juga melakukan strategi jemput bola dengan turun langsung ke lapangan, sehingga berbagai kendala di masyarakat bisa langsung kami atasi. Selain itu, kami juga memanfaatkan berbagai media seperti website dan media sosial untuk memantau dan menjangkau masyarakat. Dari situ, kami bisa melihat wilayah mana yang tingkat aktivasi IKD-nya masih rendah, misalnya di desa tertentu. Dengan data tersebut, kami bisa langsung turun ke lapangan untuk melakukan sosialisasi dan membantu masyarakat melakukan aktivasi IKD. Jadi, secara keseluruhan tidak ada hambatan dari sisi regulasi.”⁴⁷

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa regulasi nasional, terutama Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, telah memberikan arah dan legitimasi yang jelas bagi pelaksanaan IKD di daerah. Pemanfaatan media sosial dan website sebagai alat pemantauan capaian aktivasi per wilayah juga mencerminkan adanya upaya adaptif dalam membaca kondisi lingkungan secara berbasis data.

⁴⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Alimsyah Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Pada Tanggal 19 November 2025.

Terkait kondisi demografi dan geografis, Kota Subulussalam sebagai salah satu kota termuda di Provinsi Aceh memiliki karakteristik wilayah yang didominasi daerah perbukitan dan pedalaman dengan penyebaran penduduk yang cukup luas di lima kecamatan. Kepala Dinas menyatakan sebagai berikut:

“Itu memang benar adanya, seperti penyebaran penduduk yang cukup luas. Namun, sejauh ini kami anggap tidak menjadi kendala. Karena kami sudah melakukan berbagai upaya, seperti sosialisasi secara langsung dan pendekatan 'jemput bola' dengan turun ke lapangan. Dengan cara ini, kami bisa menjangkau masyarakat secara langsung, termasuk yang sebelumnya belum memahami IKD. Jadi, tidak ada lagi wilayah yang tidak terjangkau atau masyarakat yang tidak mendapatkan informasi.”⁴⁸

Di satu sisi, pernyataan tersebut mencerminkan komitmen Disdukcapil dalam menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Namun demikian, klaim bahwa “tidak ada lagi wilayah yang tidak terjangkau” sulit diverifikasi tanpa data kegiatan jemput bola yang terdokumentasi secara sistematis hingga tingkat desa. Data pada Tabel 1.3 justru menunjukkan adanya ketimpangan capaian aktivasi yang cukup signifikan antar kecamatan. Kecamatan Longkib hanya mencatat 53 aktivasi, jumlah terendah dibandingkan kecamatan lain, padahal wilayah tersebut merupakan daerah dengan karakteristik paling terpencil. Kondisi ini menunjukkan bahwa tantangan geografis pada kenyataannya masih memberikan dampak terhadap ketimpangan capaian aktivasi IKD antar wilayah, meskipun tidak secara eksplisit diakui sebagai hambatan oleh pimpinan instansi.

Dari sisi infrastruktur digital, ketersediaan jaringan internet dinilai cukup mendukung pelaksanaan program IKD. Hal tersebut diungkapkan sebagai berikut:

“Untuk ketersediaan dan kualitas infrastruktur digital, pada dasarnya sudah cukup mendukung. Kendala yang ada biasanya lebih kepada faktor cuaca yang kadang memengaruhi jaringan aplikasi. Namun, jika jaringan dalam kondisi baik, maka tidak ada hambatan dalam pelaksanaan program IKD.

⁴⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Alimsyah Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Pada Tanggal 19 November 2025.

Karena sistem yang digunakan berbasis satu data, maka ketika jaringan di pusat berjalan dengan baik, di daerah juga bisa langsung terhubung.”⁴⁹

Pernyataan tersebut perlu ditempatkan dalam konteks yang lebih luas. Sebagaimana dijelaskan dalam latar belakang penelitian, Kota Subulussalam masih menghadapi keterbatasan jaringan internet sebagai salah satu tantangan utama dalam implementasi IKD. Ketergantungan sistem IKD terhadap konektivitas jaringan yang stabil menjadi titik rentan, terutama di wilayah pedalaman yang tidak hanya terdampak oleh faktor cuaca, tetapi juga keterbatasan infrastruktur telekomunikasi secara struktural. Dengan demikian, penilaian bahwa infrastruktur digital “cukup mendukung” tampaknya lebih merepresentasikan kondisi di pusat kota dibandingkan keseluruhan wilayah Kota Subulussalam secara merata.

Selain tantangan geografis dan infrastruktur, faktor lingkungan eksternal lain yang tidak kalah penting adalah tingkat literasi digital masyarakat. Sebagaimana diidentifikasi dalam latar belakang penelitian, rendahnya literasi digital masyarakat Kota Subulussalam menjadi salah satu hambatan utama dalam optimalisasi program IKD. Kondisi ini secara langsung memengaruhi efektivitas sosialisasi digital yang dilakukan melalui Instagram dan Facebook, karena kelompok masyarakat yang paling perlu dijangkau justru merupakan masyarakat yang belum terhubung secara digital dan memiliki kemampuan literasi digital yang terbatas. Hambatan literasi digital tersebut juga terkonfirmasi melalui temuan lapangan yang akan dibahas lebih lanjut pada dimensi tindakan, di mana seluruh informan masyarakat

⁴⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Alimsyah Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Pada Tanggal 19 November 2025.

menyatakan tidak mengetahui adanya kegiatan sosialisasi IKD yang dilakukan Disdukcapil melalui media sosial.

b. Analisis Kapasitas Internal (SDM, Anggaran, dan Sarana Prasarana)

Kapasitas internal merupakan cerminan dari kemampuan nyata organisasi dalam menjalankan strategi yang telah dirumuskan. Dalam perspektif Mulgan, pemahaman terhadap kapasitas internal sama pentingnya dengan pemahaman terhadap faktor eksternal, karena strategi yang baik harus realistis terhadap sumber daya yang benar-benar dimiliki organisasi.

Terkait sumber daya manusia (SDM), Kepala Dinas menyatakan sebagai berikut:

“Kalau untuk SDM, pada dasarnya sudah memadai. Karena di instansi kami, pelayanan terkait IKD ini memang sudah menjadi bagian dari tugas wajib. Jadi, untuk internal sendiri, insyaallah sudah siap dan bisa dikatakan hampir 100% mampu dalam menjalankan serta mendukung pelaksanaan IKD.”⁵⁰

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dari perspektif pimpinan, SDM yang tersedia telah dianggap cukup dan siap mendukung pelaksanaan program IKD. Hal ini diperkuat oleh Sekretaris Dinas yang menyatakan sebagai berikut: “Kalau terkait SDM di internal, saya rasa saat ini sudah cukup memadai, terutama untuk staf yang secara khusus menangani dan menjalankan program IKD.”⁵¹

Namun demikian, gambaran yang lebih kritis muncul dari Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data yang menyatakan sebagai berikut:

“Untuk SDM di bidang PIAK, secara umum sudah cukup memadai, terutama dalam pengoperasian sistem IKD. Namun, karena sistem ini terus berkembang, kami tetap membutuhkan peningkatan

⁵⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Alimsyah Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Pada Tanggal 19 November 2025.

⁵¹ Hasil wawancara dengan Ibu Marida Susanti sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

kapasitas, khususnya dalam hal teknis dan pengelolaan data. Jadi, dari sisi jumlah sudah cukup, tetapi dari sisi kompetensi tetap perlu penguatan secara berkelanjutan.”⁵²

Perbedaan perspektif antara ketiga informan tersebut menunjukkan realitas yang penting. Pimpinan cenderung menilai SDM dari aspek kecukupan jumlah dan kesiapan menjalankan tugas, sedangkan pelaksana teknis lebih menyoroti adanya kesenjangan kompetensi, khususnya dalam mengikuti perkembangan sistem digital yang terus berubah. Dalam konteks transformasi digital, kelemahan kompetensi teknis justru menjadi persoalan yang lebih krusial dibandingkan keterbatasan jumlah personel, karena kualitas pendampingan aktivasi IKD kepada masyarakat sangat bergantung pada kemampuan teknis petugas di lapangan.

Dari aspek anggaran, Kepala Dinas menyatakan sebagai berikut:

“Untuk anggaran, pada dasarnya pemerintah daerah wajib mengalokasikan dana sesuai dengan ketentuan dari pemerintah pusat. Sejauh ini, hal tersebut sudah dijalankan. Anggaran yang diberikan juga disesuaikan dengan kebutuhan Disdukcapil, baik untuk pengadaan teknologi, pelatihan SDM, maupun operasional program IKD.”⁵³

Sekretaris Dinas menambahkan sebagai berikut:

“Untuk anggaran program IKD, pada prinsipnya sudah dialokasikan sesuai dengan ketentuan kebutuhan. Dari sisi pengelolaan anggaran tersebut mencakup kebutuhan operasional, pengadaan sarana pendukung, dll.”⁵⁴

Sementara itu, Staf Bidang PIAK memberikan catatan yang lebih kritis sebagai berikut:

“Untuk anggaran, secara umum sudah cukup mendukung pelaksanaan IKD. Namun, dalam pelaksanaannya masih perlu penyesuaian, terutama untuk kebutuhan teknis seperti pengembangan

⁵² Hasil wawancara dengan Bapak Asdafil Ayu sebagai Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

⁵³ Hasil Wawancara dengan Bapak Alimsyah Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Pada Tanggal 19 November 2025.

⁵⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Marida Susanti sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

sistem, pemeliharaan jaringan, serta pelatihan SDM. Jadi, meskipun anggaran ada, tetap perlu pengelolaan yang efektif agar semua kebutuhan teknis dapat terpenuhi dengan optimal.”⁵⁵

Ketiga pernyataan tersebut menunjukkan bahwa prinsip alokasi anggaran program IKD telah disesuaikan dengan kebutuhan pelaksanaan program, termasuk mempertimbangkan masukan dari pelaksana teknis di lapangan. Namun, persoalan utama bukan terletak pada ada atau tidaknya anggaran, melainkan pada efektivitas pengelolaan dan ketepatan distribusi anggaran terhadap kebutuhan teknis yang paling mendesak. Hal ini menunjukkan bahwa alokasi anggaran yang tersedia belum sepenuhnya dikaitkan dengan indikator kinerja program yang terukur.

Terkait sarana dan prasarana, Kepala Dinas menyatakan sebagai berikut:

“Untuk sarana dan prasarana pendukung, seperti komputer, server, dan fasilitas lainnya, insyaallah sudah memadai. Secara umum juga sudah memenuhi kebutuhan dan spesifikasi teknis yang dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan program IKD.”⁵⁶

Sekretaris Dinas juga memperkuat pernyataan tersebut sebagai berikut:

“Masalah sarana dan prasarana pendukung, saat ini sudah tergolong lengkap. Fasilitas seperti komputer dan kebutuhan lainnya pada dasarnya sudah tersedia dan mampu mendukung pelaksanaan program IKD sesuai dengan kebutuhan yang ada.”⁵⁷

Namun, Staf Bidang PIAK kembali memberikan nuansa yang berbeda:

“Untuk prasarana, pada dasarnya sudah cukup memadai untuk mendukung operasional IKD. Perangkat seperti komputer dan jaringan sudah tersedia. Namun, untuk beberapa aspek teknis, seperti peningkatan kapasitas server dan stabilitas jaringan, masih perlu penguatan agar sistem dapat berjalan lebih optimal.”⁵⁸

⁵⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Asdafil Ayu sebagai Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

⁵⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Alimsyah Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Pada Tanggal 19 November 2025.

⁵⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Marida Susanti sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

⁵⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Asdafil Ayu sebagai Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

Pola yang konsisten terlihat pada ketiga aspek kapasitas internal tersebut SDM, anggaran, dan sarana prasarana di mana pimpinan memberikan penilaian yang cenderung positif dan umum, sedangkan staf teknis secara konsisten mengidentifikasi berbagai kesenjangan spesifik yang perlu diperkuat. Dalam implementasi program berbasis digital, detail teknis semacam inilah yang justru sangat menentukan keberhasilan program di lapangan.

Secara keseluruhan, analisis terhadap dimensi lingkungan menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Subulussalam telah memiliki fondasi yang cukup untuk menjalankan program IKD. Regulasi mendukung, SDM tersedia, anggaran dialokasikan, dan sarana dasar telah terpenuhi. Akan tetapi, masih terdapat empat kesenjangan lingkungan yang memerlukan perhatian serius

Pertama, tantangan geografis yang belum sepenuhnya teratasi sebagaimana terlihat dari ketimpangan capaian aktivasi antar kecamatan, di mana Kecamatan Longkib hanya mencatat 53 aktivasi dibandingkan 596 aktivasi di Kecamatan Simpang Kiri. Kedua, keterbatasan infrastruktur jaringan di wilayah terpencil yang bersifat struktural dan tidak sekadar dipengaruhi faktor cuaca. Ketiga, rendahnya literasi digital masyarakat yang secara langsung membatasi efektivitas sosialisasi digital melalui Instagram dan Facebook. Keempat, adanya kesenjangan antara kecukupan kuantitatif SDM dengan kebutuhan kompetensi teknis yang terus berkembang seiring pembaruan sistem IKD.

Keempat kesenjangan tersebut secara bersama-sama berkontribusi terhadap lambatnya laju aktivasi IKD di Kota Subulussalam. Dalam perspektif Geoff Mulgan, kegagalan membaca dan merespons kondisi lingkungan secara akurat dan menyeluruh akan

menghasilkan strategi yang tidak realistis dan kurang efektif di lapangan. Kondisi inilah yang menjadi salah satu akar penyebab rendahnya capaian aktivasi IKD di Kota Subulussalam yang saat ini baru mencapai 1,86% dari target nasional sebesar 30%.

4.2.3 Pengarahan (*Directions*)

Pengarahan (*directions*) dalam perspektif strategi menurut Geoff Mulgan berkaitan dengan bagaimana organisasi menentukan arah tindakan melalui proses pengambilan keputusan, koordinasi antarunit, serta pengelolaan sumber daya yang dimiliki. Mulgan menegaskan bahwa pengarahan yang efektif tidak hanya sebatas pembagian tugas secara formal, tetapi juga mencakup kemampuan organisasi dalam menerjemahkan tujuan strategis ke dalam langkah-langkah operasional yang konkret, terkoordinasi, dan responsif terhadap kondisi lapangan. Selain itu, pengarahan berfungsi sebagai pedoman agar setiap tindakan tetap berada pada jalur yang sesuai dengan visi dan misi organisasi serta mengarah pada hasil yang diharapkan. Dalam penelitian ini, pengarahan merujuk pada mekanisme pengambilan keputusan, struktur koordinasi, dan pengelolaan sumber daya dalam pelaksanaan program IKD di Kota Subulussalam.

a. Mekanisme Pengambilan Keputusan Strategis IKD.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam, diperoleh informasi sebagai berikut:

“Untuk pengambilan keputusan strategis IKD, pada dasarnya sudah bersifat baku karena kami mengikuti ketentuan dan arahan dari pemerintah pusat. Kami di daerah tinggal menjalankan sesuai dengan amanah yang sudah ditetapkan. Dari sisi teknologi juga sudah jelas dan ditentukan, sehingga

dalam pelaksanaannya tidak ada lagi alasan terkait kekurangan atau ketidaksiapan. Yang terpenting adalah bagaimana kami bisa menjalankan kebijakan tersebut secara optimal di lapangan.”⁵⁹

Berdasarkan kutipan tersebut, dapat dipahami bahwa proses pengambilan keputusan strategis dalam program IKD cenderung bersifat *top-down*, di mana kebijakan utama telah ditentukan oleh pemerintah pusat, sementara pemerintah daerah berperan sebagai pelaksana kebijakan di lapangan.

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas, diperoleh informasi sebagai berikut:

“Untuk proses pengambilan keputusan strategis, pada dasarnya kami mengikuti kebijakan dan arahan dari pemerintah pusat. Di tingkat internal, proses tersebut dikoordinasikan melalui rapat dan pembahasan bersama antara pimpinan dan bidang terkait.”⁶⁰

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa meskipun arah kebijakan berasal dari pemerintah pusat, pada tingkat internal tetap dilakukan koordinasi melalui rapat dan pembahasan bersama sebagai bentuk penyesuaian implementasi kebijakan dengan kondisi organisasi.

Sementara itu, berdasarkan hasil wawancara dengan Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data, diperoleh informasi sebagai berikut:

“Untuk proses pengambilan keputusan, dari sisi teknis kami di bidang PIAK lebih berperan dalam memberikan masukan berdasarkan kondisi sistem dan data yang ada. Kebijakan utamanya memang dari pusat dan pimpinan, namun kami memberikan pertimbangan teknis, misalnya terkait kesiapan sistem, jaringan, serta kendala yang dihadapi di lapangan.”⁶¹

⁵⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Alimsyah Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Pada Tanggal 19 November 2025.

⁶⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Marida Susanti sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

⁶¹ Hasil wawancara dengan Bapak Asdafil Ayu sebagai Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa dalam proses pengambilan keputusan terdapat kontribusi dari level teknis melalui penyampaian masukan berbasis data dan kondisi lapangan, meskipun keputusan akhir tetap berada pada pimpinan.

Terkait pihak-pihak yang terlibat dalam pengambilan keputusan strategis, Kepala Dinas menyatakan sebagai berikut:

“Dalam pengambilan keputusan strategis terkait IKD, melibatkan beberapa pihak di internal instansi. Di antaranya Kepala Dinas, Sekretaris, serta seluruh anggota di bagian PIAK yang berperan dalam pelaksanaan teknis di lapangan.”⁶²

Sekretaris Dinas menambahkan sebagai berikut: “Pihak yang terlibat itu tentu meliputi Kepala Dinas, Sekretaris, serta staf teknis yang menjalankannya di lapangan. Masing-masing sudah memiliki peran sesuai dengan tugasnya.”⁶³

Sementara itu, Staf PIAK menyatakan sebagai berikut:

“Ada Kepala Dinas, Sekretaris, sedangkan kami di bidang PIAK terlibat dalam memberikan data dan pertimbangan teknis. Peran kami lebih kepada pelaksanaan dan memastikan sistem IKD dapat berjalan sesuai dengan keputusan yang telah ditetapkan.”⁶⁴

Ketiga pernyataan tersebut menunjukkan adanya pembagian peran yang relatif jelas antara pimpinan dan staf teknis dalam proses pengambilan keputusan. Pimpinan berperan sebagai pengambil keputusan utama, sedangkan staf teknis berfungsi memberikan dukungan berbasis data dan kondisi operasional di lapangan.

⁶² Hasil Wawancara dengan Bapak Alimsyah Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Pada Tanggal 19 November 2025.

⁶³ Hasil wawancara dengan Ibu Marida Susanti sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

⁶⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Asdafil Ayu sebagai Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

Terkait dasar pengambilan keputusan strategis, Kepala Dinas menyatakan sebagai berikut:

“Tentu, dalam pengambilan keputusan strategis pada dasarnya sudah didasarkan pada data dan ketentuan yang ada. Kami menyesuaikan dengan data yang tersedia serta mengacu pada arahan dan kebijakan dari pemerintah pusat, sehingga keputusan yang diambil tetap sesuai dengan kebutuhan dan kondisi yang ada di lapangan.”⁶⁵

Sekretaris Dinas memperkuat pernyataan tersebut sebagai berikut:

“Dalam pengambilan keputusan, pada umumnya sudah mengacu pada data yang tersedia serta ketentuan dari pemerintah pusat. Dari sisi internal, kami juga melihat kondisi dan kebutuhan di lapangan sebagai bahan pertimbangan, sehingga keputusan yang diambil tetap relevan dan dapat dilaksanakan dengan baik.”⁶⁶

Sementara itu, Staf PIAK menyatakan sebagai berikut:

“Dari sisi pengambilan keputusan sangat bergantung pada data yang ada, terutama data kependudukan dan capaian aktivasi IKD. Kami menggunakan data tersebut untuk melihat kondisi di lapangan, seperti wilayah yang masih rendah tingkat aktivasinya, sehingga bisa menjadi dasar dalam menentukan langkah selanjutnya.”⁶⁷

Pemanfaatan data capaian aktivasi sebagai dasar pengambilan keputusan merupakan praktik yang positif dan sejalan dengan prinsip *evidence-based policy*. Namun demikian, sebagian besar keputusan strategis yang bersifat mendasar, seperti target aktivasi 30%, desain aplikasi IKD, dan sistem autentikasi, sepenuhnya berada di bawah kendali pemerintah pusat. Kondisi ini menyebabkan ruang inovasi dan adaptasi kebijakan di tingkat daerah menjadi sangat terbatas.

Dalam perspektif Mulgan, pengarahan yang efektif mensyaratkan adanya ruang otonomi yang cukup agar organisasi dapat menyesuaikan strategi dengan kondisi spesifik

⁶⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Alimsyah Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Pada Tanggal 19 November 2025.

⁶⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Marida Susanti sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

⁶⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Asdafil Ayu sebagai Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

yang dihadapi. Ketika ruang otonomi tersebut sangat terbatas, maka kemampuan organisasi untuk melakukan adaptasi juga menjadi terbatas. Hal ini tercermin dalam belum optimalnya kemampuan Disdukcapil Kota Subulussalam dalam merumuskan strategi yang benar-benar kontekstual terhadap kondisi lokal, termasuk rendahnya literasi digital masyarakat dan tantangan geografis yang telah diidentifikasi pada dimensi lingkungan sebelumnya.

b. Struktur Koordinasi Internal dan Eksternal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam, diperoleh informasi sebagai berikut:

“Untuk koordinasi antar unit kerja di Disdukcapil, pada dasarnya sudah berjalan sesuai dengan tugas masing-masing. Koordinasi dipimpin langsung oleh Kepala Dinas, kemudian didukung oleh Sekretaris dalam hal administrasi. Selanjutnya, para Kepala Bidang bertanggung jawab dalam mengoordinasikan pelaksanaan di masing-masing bidang, termasuk bidang PIAK yang menangani aspek teknis IKD.”⁶⁸

Kutipan tersebut menunjukkan bahwa struktur koordinasi internal telah tersusun secara hierarkis dan formal. Kepala Dinas berperan sebagai pengendali utama, didukung oleh Sekretaris dan kepala bidang sesuai dengan fungsi masing-masing.

Selanjutnya, Sekretaris Dinas menyatakan sebagai berikut:

“Pada dasarnya sudah berjalan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing. Koordinasi dilakukan melalui pimpinan, kemudian diikuti oleh sekretariat dalam mendukung aspek administrasi. Setiap bidang memiliki peran dalam pelaksanaan program IKD.”⁶⁹

Sementara itu, Staf Bidang PIAK menyatakan sebagai berikut:

“Untuk koordinasi antar unit kerja, kami di bidang PIAK lebih banyak berkoordinasi dengan bidang pelayanan dan bagian lain yang terkait dengan pelaksanaan IKD. Koordinasi dilakukan secara langsung dalam kegiatan sehari-hari, terutama dalam hal penginputan data dan aktivasi IKD.”⁷⁰

⁶⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Alimsyah Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Pada Tanggal 19 November 2025.

⁶⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Marida Susanti sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

⁷⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Asdafil Ayu sebagai Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

Kombinasi antara koordinasi formal-hierarkis di tingkat pimpinan dan koordinasi operasional langsung di tingkat teknis menunjukkan adanya sistem koordinasi yang berlapis dan saling melengkapi.

Terkait koordinasi dengan instansi eksternal, Kepala Dinas menyatakan sebagai berikut:

“Untuk koordinasi dengan instansi eksternal, pada dasarnya kami juga mengikuti arahan yang disampaikan oleh Bapak Wali Kota. Melalui himbauan tersebut, instansi terkait seperti Dinas Kominfo dan lain-lain turut dilibatkan dalam mendukung pelaksanaan program IKD. Dengan adanya arahan tersebut, masing-masing instansi memiliki tanggung jawab untuk mendorong masyarakat melakukan aktivasi IKD.”⁷¹

Sekretaris Dinas menambahkan sebagai berikut:

“Untuk koordinasi dengan instansi eksternal, kami mengikuti arahan dari pimpinan daerah dan menjalin komunikasi dengan instansi terkait. Dari sisi sekretariat, kami mendukung dalam hal administrasi dan penyampaian informasi, sehingga koordinasi antar instansi dapat berjalan dengan lancar dan program IKD dapat dilaksanakan secara bersama-sama.”⁷²

Sementara itu, Staf PIAK menyatakan sebagai berikut: “Untuk koordinasi dengan instansi eksternal, biasanya kami berkomunikasi terkait data dan pelaksanaan di lapangan, saat kegiatan sosialisasi atau aktivasi IKD.”⁷³

Pernyataan Kepala Dinas menunjukkan bahwa koordinasi eksternal masih sangat bergantung pada himbauan dan arahan pimpinan daerah. Keterlibatan instansi lain belum dibangun melalui mekanisme kolaborasi yang terstruktur dan terlembagakan secara mandiri, melainkan lebih bersifat komando administratif. Kondisi ini menjadi titik lemah yang

⁷¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Alimsyah Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Pada Tanggal 19 November 2025.

⁷² Hasil wawancara dengan Ibu Marida Susanti sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

⁷³ Hasil wawancara dengan Bapak Asdafil Ayu sebagai Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

berkaitan langsung dengan dimensi tujuan sebelumnya, yakni belum adanya dokumen perencanaan strategis lokal yang secara formal mengikat seluruh instansi terkait dalam pelaksanaan program IKD.

Tanpa dokumen perencanaan yang jelas, koordinasi eksternal tidak memiliki dasar operasional yang kuat, sehingga keberlanjutannya sangat bergantung pada perhatian dan inisiatif pimpinan daerah.

Terkait forum koordinasi, Kepala Dinas menyatakan sebagai berikut:

“Untuk forum koordinasi, kami melaksanakannya secara internal. Hasil dari pelaksanaan di lapangan kami evaluasi dan kemudian dilaporkan kepada pimpinan, terutama terkait perkembangan data dari hari ke hari. Pada akhir bulan kami menyusun laporan secara keseluruhan untuk disampaikan ke pemerintah pusat. Melalui mekanisme ini, koordinasi dan pemantauan pelaksanaan program IKD dapat berjalan dengan cukup efektif.”⁷⁴

Sekretaris Dinas menambahkan sebagai berikut:

“Untuk forum koordinasi, biasanya dilakukan melalui pertemuan internal maupun pembahasan rutin antar bidang. Selain itu, juga ada evaluasi terkait pelaksanaan program IKD. Melalui pertemuan dan evaluasi tersebut, kami dapat memantau perkembangan program serta mengidentifikasi kendala yang ada.”⁷⁵

Sementara itu, Staf PIAK menyatakan sebagai berikut:

“Untuk forum koordinasi, biasanya dilakukan melalui evaluasi internal dan pembahasan terkait capaian data IKD. Kami melihat perkembangan dari data yang masuk, kemudian dibahas jika ada kendala di lapangan.”⁷⁶

Mekanisme tersebut menunjukkan adanya sistem akuntabilitas vertikal yang berjalan dari daerah ke pemerintah pusat melalui pelaporan berkala. Namun demikian, forum koordinasi horizontal dengan instansi eksternal tampaknya belum terlembagakan secara

⁷⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Alimsyah Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Pada Tanggal 19 November 2025.

⁷⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Marida Susanti sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

⁷⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Asdafil Ayu sebagai Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

formal dan rutin. Akibatnya, sinergi lintas instansi dalam mendukung aktivasi IKD masih bersifat insidental dan bergantung pada momentum tertentu.

c. Alokasi dan Pengelolaan Sumber Daya (Anggaran, SDM, Teknologi) untuk IKD.

Terkait alokasi anggaran, Kepala Dinas menyatakan sebagai berikut:

“Untuk alokasi anggaran, pada dasarnya ditentukan berdasarkan kebutuhan yang ada. Kami menyesuaikan dengan program IKD, sehingga anggaran yang dialokasikan benar-benar mendukung pelaksanaan kegiatan di lapangan.”⁷⁷

Sekretaris Dinas menambahkan sebagai berikut:

“Untuk prinsip alokasi anggaran, pada dasarnya ditentukan berdasarkan kebutuhan. Prosesnya melalui perencanaan yang disusun di internal, kemudian disesuaikan dengan kebijakan dan ketentuan yang berlaku, sehingga anggaran yang dialokasikan dapat mendukung pelaksanaan program.”⁷⁸

Sementara itu, Staf Bidang PIAK menyatakan sebagai berikut:

“Untuk alokasi anggaran, dari sisi teknis kami lebih melihat pada kebutuhan di lapangan. Biasanya kami menyampaikan kebutuhan tersebut sebagai bahan pertimbangan, kemudian disesuaikan dalam perencanaan anggaran. Jadi, pada prinsipnya tetap berdasarkan kebutuhan, terutama yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan teknis IKD.”⁷⁹

Keterlibatan level teknis dalam proses identifikasi kebutuhan anggaran merupakan praktik yang positif karena memungkinkan kebutuhan riil di lapangan turut menjadi pertimbangan dalam proses perencanaan. Namun demikian, sebagaimana telah diidentifikasi pada dimensi lingkungan sebelumnya, belum terlihat adanya mekanisme yang secara eksplisit menghubungkan alokasi anggaran dengan indikator kinerja program. Tanpa

⁷⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Alimsyah Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Pada Tanggal 19 November 2025.

⁷⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Marida Susanti sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

⁷⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Asdafil Ayu sebagai Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

keterkaitan tersebut, sulit untuk menilai apakah anggaran yang tersedia benar-benar proporsional dan efektif dalam mendorong percepatan aktivasi IKD.

Selanjutnya, terkait pengelolaan SDM, Kepala Dinas menyatakan sebagai berikut:

“Untuk pengelolaan SDM, kami menyesuaikan dengan tugas dan fungsi masing-masing. Setiap pegawai ditempatkan sesuai dengan bidang dan keahliannya, sehingga pelaksanaan program IKD dapat berjalan dengan baik.”⁸⁰

Sekretaris Dinas menambahkan sebagai berikut:

“Karena tidak semua pegawai memiliki kemampuan untuk mengakses dan mengoperasikan IKD. Oleh karena itu, penempatan SDM dilakukan dengan menyesuaikan kemampuan dan keterampilan masing-masing, khususnya bagi staf yang memiliki kompetensi di bidang digital, sehingga pelaksanaan program dapat berjalan lebih efektif.”⁸¹

Sementara itu, Staf Bidang PIAK menyatakan sebagai berikut:

“Untuk SDM, biasanya disesuaikan dengan kemampuan masing-masing, terutama bagi operator yang memang sudah terbiasa dengan sistem dan pengelolaan data. Tidak semua pegawai bisa langsung mengoperasikan IKD, jadi yang memiliki kemampuan di bidang digital lebih difokuskan pada bagian teknis, seperti aktivasi dan pengolahan data.”⁸²

Pengakuan Sekretaris Dinas secara eksplisit menunjukkan bahwa kompetensi digital belum merata di antara seluruh pegawai. Penempatan pegawai yang memiliki kemampuan digital pada posisi teknis memang merupakan langkah adaptif yang relevan dalam jangka pendek. Namun dalam jangka panjang, pendekatan ini belum menyelesaikan akar persoalan. Selama belum terdapat program pengembangan kompetensi digital yang sistematis dan

⁸⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Alimsyah Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Pada Tanggal 19 November 2025.

⁸¹ Hasil wawancara dengan Ibu Marida Susanti sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

⁸² Hasil wawancara dengan Bapak Asdafil Ayu sebagai Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

berkelanjutan, kapasitas pelayanan IKD akan tetap bergantung pada sejumlah individu tertentu yang telah memiliki keterampilan tersebut.

Terkait pengelolaan teknologi, Kepala Dinas menyatakan sebagai berikut:

“Dalam pengelolaan aset teknologi, kami berkoordinasi dengan bendahara barang yang bertanggung jawab terhadap kondisi dan ketersediaan peralatan. Dengan adanya pembagian tugas yang jelas, setiap aset dapat terpantau dengan baik, baik dari segi kelayakan maupun fungsinya. Hal ini dilakukan agar dalam pelaksanaan di lapangan maupun pelayanan di kantor tidak terkendala oleh kerusakan atau kekurangan alat, sehingga operasional program IKD dapat berjalan secara optimal.”⁸³

Sekretaris Dinas menambahkan sebagai berikut:

“Untuk pengelolaan aset teknologi, dilakukan melalui pencatatan dan pengawasan secara administratif, termasuk oleh bendahara barang. Kami memastikan setiap perangkat yang digunakan dalam mendukung IKD tetap dalam kondisi baik dan dapat digunakan secara optimal.”⁸⁴

Sementara itu, Staf Bidang PIAK menyatakan sebagai berikut:

“Untuk pengelolaan aset teknologi, kami memastikan perangkat seperti komputer, jaringan, dan sistem dapat berjalan dengan baik. Dari sisi teknis, kami juga memperhatikan kondisi jaringan dan performa sistem, karena itu sangat berpengaruh terhadap pelayanan IKD. Jika ada kendala, biasanya langsung dilakukan penanganan atau koordinasi agar tidak mengganggu pelayanan. Jadi, fokus kami lebih kepada menjaga agar sistem tetap stabil dan bisa digunakan secara maksimal dalam pelayanan sehari-hari.”⁸⁵

Ketiga pernyataan tersebut menunjukkan adanya perbedaan orientasi antara level pimpinan dan pelaksana teknis. Pimpinan lebih menekankan aspek administratif dan pencatatan aset, sedangkan Staf PIAK berfokus pada stabilitas operasional sistem sehari-hari. Pola pengelolaan yang muncul masih cenderung bersifat reaktif, yakni penanganan dilakukan ketika kendala telah terjadi. Pendekatan ini berbeda dengan pengelolaan infrastruktur digital yang idealnya bersifat proaktif dan preventif, terutama mengingat tantangan stabilitas jaringan di wilayah terpencil yang telah diidentifikasi pada dimensi lingkungan sebelumnya.

⁸³ Hasil Wawancara dengan Bapak Alimsyah Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Pada Tanggal 19 November 2025.

⁸⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Marida Susanti sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

⁸⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Asdafil Ayu sebagai Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

Secara keseluruhan, dimensi pengarahan dalam strategi Disdukcapil Kota Subulussalam menunjukkan kondisi yang ambivalen. Di satu sisi, struktur pengambilan keputusan telah memiliki pembagian peran yang jelas antara pimpinan dan staf teknis, koordinasi internal berjalan secara hierarkis dengan cukup baik, dan pengelolaan sumber daya telah dilakukan secara prosedural. Namun di sisi lain, terdapat tiga kelemahan mendasar yang saling berkaitan dengan dimensi tujuan dan lingkungan sebelumnya.

Pertama, dominasi kebijakan pemerintah pusat menyebabkan ruang inovasi dan adaptasi lokal menjadi sangat terbatas. Kedua, koordinasi eksternal masih bergantung pada komando pimpinan daerah dan belum didukung sistem kolaborasi yang terlembagakan secara formal. Ketiga, pengelolaan SDM dan teknologi masih bersifat reaktif-adaptif dan belum berorientasi pada pengembangan kapasitas jangka panjang yang diperlukan untuk menjawab tantangan lingkungan yang ada.

Dalam kerangka Geoff Mulgan, kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengarahan yang dilakukan baru efektif pada tataran operasional rutin, tetapi belum cukup kuat untuk menghasilkan peningkatan capaian yang lebih optimal dalam capaian aktivasi IKD yang hingga saat ini masih jauh dari target yang ditetapkan.

4.2.4 Tindakan (Actions)

Tindakan (*actions*) dalam perspektif strategi menurut Geoff Mulgan merupakan wujud nyata dari strategi yang telah dirumuskan, yaitu bagaimana pemerintah secara konkret memanfaatkan sumber daya, kebijakan, dan program untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Mulgan menekankan bahwa tindakan yang efektif tidak hanya dilihat dari desain

atau rencana program, tetapi juga dari sejauh mana tindakan tersebut mampu menjangkau masyarakat dan menghasilkan perubahan nyata di lapangan. Dalam penelitian ini, tindakan merujuk pada pelaksanaan program sosialisasi IKD, inovasi layanan aktivasi yang diterapkan, serta standar operasional prosedur yang digunakan dalam proses aktivasi IKD di Kota Subulussalam.

a. Jenis, Frekuensi, dan Jangkauan Program Sosialisasi IKD serta Inovasi Layanan Aktivasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam terkait metode sosialisasi yang digunakan, diperoleh informasi sebagai berikut:

“Sejauh ini, kami menggunakan beberapa metode sosialisasi, seperti melalui poster, media sosial, serta kegiatan jemput bola. Selain itu, salah satu metode yang dinilai sangat efektif adalah sosialisasi langsung di kantor. Artinya, setiap masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi kependudukan, kami arahkan terlebih dahulu untuk mengunduh dan mengaktifkan IKD sebelum dokumen yang dibutuhkan diserahkan. Dengan cara ini, sosialisasi dapat dilakukan sekaligus dengan pelayanan.”⁸⁶

Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data menambahkan sebagai berikut:

“Kami menggunakan beberapa metode sosialisasi, seperti melalui media sosial lewat Instagram dan Facebook, ada poster, serta kegiatan jemput bola ke lapangan. Selain itu, sosialisasi juga dilakukan secara langsung saat pelayanan di kantor.”⁸⁷

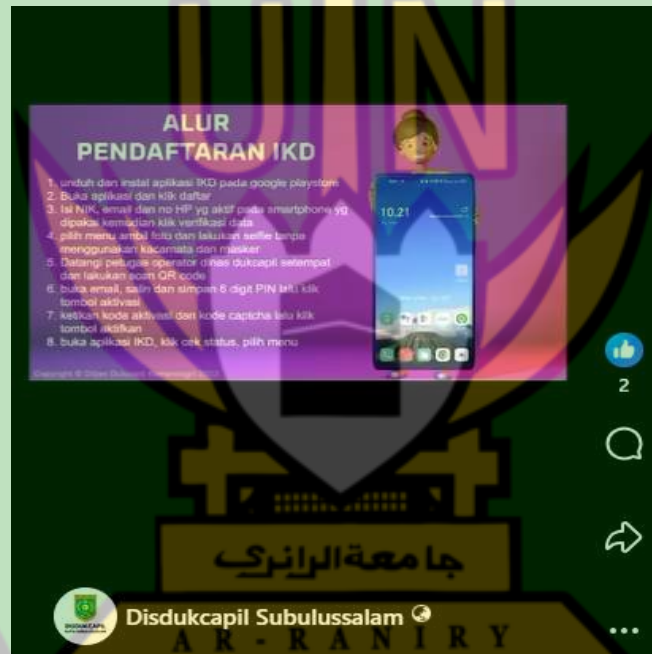
Berdasarkan kedua pernyataan tersebut, dapat dipahami bahwa Disdukcapil Kota Subulussalam telah menggunakan kombinasi metode sosialisasi, baik melalui media digital maupun pendekatan langsung kepada masyarakat. Pendekatan pelayanan di kantor yang

⁸⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Marida Susanti sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

⁸⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Asdafil Ayu sebagai Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

sekaligus dijadikan sarana sosialisasi menunjukkan adanya integrasi antara pelayanan administrasi kependudukan dengan upaya peningkatan aktivasi IKD.

Penggunaan media sosial sebagai sarana sosialisasi juga terkonfirmasi melalui dokumentasi digital yang ditemukan peneliti. Berdasarkan akun Facebook resmi Disdukcapil Subulussalam, pada 19 Januari 2024 diunggah konten video berjudul “Alur Pendaftaran IKD” yang memuat delapan langkah pendaftaran secara visual mulai dari mengunduh aplikasi hingga proses aktivasi akhir.



Gambar 4.3 Konten "Alur Pendaftaran IKD" yang diunggah pada akun Facebook resmi Disdukcapil Subulussalam

Sumber: Akun Facebook Disdukcapil Subulussalam, 19 Januari 2024.

Selain melalui Facebook, sosialisasi digital juga dilakukan melalui Instagram. Pada Instagram Stories Disdukcapil Subulussalam ditemukan infografis berjudul “Ayo Aktivasi

Identitas Kependudukan Digital” yang memuat panduan aktivasi IKD secara visual beserta nomor WhatsApp pengaduan dan konsultasi.



Gambar 4.4 Infografis "Ayo Aktivasi Identitas Kependudukan Digital" pada Instagram Stories Disdukcapil Subulussalam

Sumber: Instagram Stories Disdukcapil Subulussalam

Selain konten panduan, akun Instagram resmi Disdukcapil juga digunakan untuk menyampaikan edukasi dan imbauan kepada masyarakat. Pada 24 Juli 2025 diunggah konten peringatan mengenai surat palsu aktivasi IKD, sedangkan pada 8 Januari 2026 diunggah imbauan aktivasi IKD dalam momentum Tahun Baru.



Gambar 4.5 Konten peringatan "Waspada! Surat Palsu Aktivasi Identitas Kependudukan Digital" pada akun Instagram Disdukcapil Subulussalam

Sumber: Instagram Disdukcapil Subulussalam, 24 Juli 2025.



Gambar 4.6 Konten imbauan "Selamat Tahun Baru 2026 Jangan Lupa Aktivasi IKD" pada akun Instagram Disdukcapil Subulussalam

Sumber: Instagram Disdukcapil Subulussalam, 8 Januari 2026.

Terkait frekuensi pelaksanaan sosialisasi, Sekretaris Dinas menyatakan sebagai berikut: “Untuk sejauh ini belum dihitung secara pasti. Namun, kegiatan sosialisasi akan tetap dilakukan secara berkelanjutan, baik melalui media maupun kegiatan langsung di lapangan.”⁸⁸

Staf Bidang PIAK menambahkan sebagai berikut:

“Tidak ada jadwal yang tetap karena disesuaikan dengan kebutuhan di lapangan. Namun, kegiatan sosialisasi tetap dilakukan, terutama saat ada kegiatan jemput bola maupun saat pelayanan berlangsung di kantor.”⁸⁹

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan sosialisasi IKD belum memiliki jadwal maupun frekuensi yang terstruktur secara sistematis. Kegiatan sosialisasi masih dilaksanakan berdasarkan kebutuhan lapangan dan momentum tertentu, sehingga program sosialisasi cenderung bersifat fleksibel namun belum terencana secara terukur.

Dari sisi masyarakat, mayoritas informan mengungkapkan bahwa mereka pertama kali mengetahui IKD ketika datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk mengurus administrasi kependudukan. B menyatakan sebagai berikut:

“Saya pertama kali tahu tentang IKD itu dari pihak Disdukcapil, waktu saya sedang mengurus KTP. Petugas menjelaskan bahwa IKD ini bisa mempermudah kalau KTP hilang atau ketinggalan, misalnya di bandara. Jadi kita tetap bisa menunjukkan identitas melalui aplikasi karena data KTP dan KK sudah ada di IKD.”⁹⁰

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh A, S, AR, MR, SH, dan SP yang mengetahui IKD saat melakukan pelayanan langsung di kantor Disdukcapil. Sementara itu,

⁸⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Marida Susanti sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

⁸⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Asdafil Ayu sebagai Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

⁹⁰ Hasil wawancara dengan B sebagai masyarakat pada tanggal 10 Desember 2025

R mengetahui IKD dari anggota keluarga, sedangkan W mengaku hanya pernah melihat imbauan dari Wali Kota tanpa pernah mengikuti sosialisasi formal dari Disdukcapil.

Terkait jangkauan sosialisasi, W menyatakan sebagai berikut:

“Kalau menurut saya, Disdukcapil Kota Subulussalam belum terlalu masif melakukan sosialisasi. Selama ini saya belum melihat adanya sosialisasi langsung kepada masyarakat, baik di tingkat kecamatan maupun sampai ke desa-desa. Karena itu, saya rasa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang IKD ini.”⁹¹

Pandangan tersebut juga dikonfirmasi oleh AR, MR, dan SH yang menyatakan belum pernah memperoleh sosialisasi langsung terkait IKD. Hal ini menunjukkan bahwa jangkauan sosialisasi masih belum merata di kalangan masyarakat.

Terkait inovasi layanan aktivasi melalui program jemput bola, Sekretaris Dinas menyatakan sebagai berikut:

“Iya kami telah menjalankan program jemput bola dengan turun langsung ke lapangan. Kegiatan ini dilaksanakan di berbagai tempat, seperti sekolah, pesantren, puskesmas, serta instansi pemerintah lainnya. Melalui kegiatan tersebut, masyarakat tidak hanya mendapatkan sosialisasi, tetapi juga dapat langsung melakukan aktivasi IKD. Hasilnya cukup efektif dalam meningkatkan jumlah pengguna IKD di masyarakat.”⁹²

Staf Bidang PIAK menambahkan sebagai berikut:

“Kami menjalankan program jemput bola dengan turun langsung ke masyarakat sebagai salah satu inovasi layanan. Dalam kegiatan ini, kami tidak hanya melakukan sosialisasi, tetapi juga langsung membantu proses aktivasi IKD. Hasilnya cukup efektif, karena masyarakat yang sebelumnya belum memahami IKD dapat langsung dibantu di tempat.”⁹³

Pelaksanaan program jemput bola tersebut juga terkonfirmasi melalui dokumentasi pada akun Instagram resmi Disdukcapil Subulussalam. Pada 1 November 2025 dilaksanakan

⁹¹ Hasil wawancara dengan W sebagai masyarakat pada tanggal 1 Januari 2026.

⁹² Hasil wawancara dengan Ibu Marida Susanti sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

⁹³ Hasil wawancara dengan Bapak Asdafil Ayu sebagai Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

kegiatan “Jebol Adminduk” di SMA Negeri 1 Longkib yang diikuti oleh guru dan siswa yang telah melakukan perekaman KTP-el.



Gambar 4.7 Kegiatan "Jebol Adminduk" Disdukcapil Kota Subulussalam di SMA Negeri 1 Longkib

Sumber: Instagram Disdukcapil Subulussalam, 5 November 2025

Sehari kemudian, pada 2 November 2025, kegiatan serupa dilaksanakan di dua lokasi sekaligus Pondok Modern Daarurrahmah Sepadan di Kecamatan Rundeng dan Pesantren Khairul Ummah, Gunung Bakti, di Kecamatan Sultan Daulat mencakup aktivasi IKD oleh ustadz dan ustadzah serta sosialisasi Kartu Identitas Anak bagi santri.



Gambar 4.8 Kegiatan "Jebol Adminduk" Disdukcapil Kota Subulussalam di Pondok Modern Daarurrahmah Sepadan dan Pesantren Khairul Ummah

Sumber: Instagram Disdukcapil Subulussalam, 7 November 2025

Dokumentasi tersebut menunjukkan bahwa program jemput bola memang telah dilaksanakan secara nyata di berbagai lokasi. Namun demikian, capaian aktivasi di Kecamatan Longkib yang masih menjadi wilayah dengan jumlah aktivasi terendah menunjukkan bahwa kegiatan jemput bola yang bersifat episodik belum mampu mendorong peningkatan aktivasi secara masif pada tingkat masyarakat secara luas.

Terkait pengalaman mengikuti sosialisasi langsung, seluruh informan masyarakat menyatakan belum pernah mengikuti kegiatan sosialisasi formal secara langsung dari Disdukcapil. AR menyatakan sebagai berikut: “Belum pernah mengikuti sosialisasi secara

langsung. Yang saya lihat sejauh ini hanya berupa status WhatsApp atau himbauan dari Wali Kota, bukan sosialisasi formal dari Disdukcapil”.⁹⁴

Pernyataan tersebut juga dikonfirmasi oleh A, S, R, B, MR, W, SH, dan SP yang menyatakan tidak pernah mengikuti kegiatan sosialisasi langsung terkait IKD. Berdasarkan temuan tersebut, dapat dipahami bahwa terdapat kesenjangan antara aktivitas sosialisasi yang dilakukan melalui media sosial dengan tingkat kesadaran masyarakat terhadap program IKD. Sosialisasi digital yang dilakukan melalui Instagram dan Facebook belum sepenuhnya mampu menjangkau kelompok masyarakat yang memiliki literasi digital rendah maupun masyarakat yang tidak aktif menggunakan media sosial. Dalam perspektif Mulgan, tindakan yang efektif seharusnya mampu menghasilkan perubahan nyata pada kelompok sasaran utama. Oleh karena itu, sosialisasi yang masih berpusat pada masyarakat yang datang ke kantor maupun masyarakat yang sudah terhubung secara digital belum cukup untuk mendorong peningkatan aktivasi IKD secara signifikan.

b. Standar Operasional Prosedur Aktivasi IKD.

Berdasarkan hasil wawancara terkait ketersediaan SOP tertulis, Sekretaris Dinas menyatakan sebagai berikut:

“Untuk SOP yang tertulis saat ini belum ada, tapi pada dasarnya proses aktivasi IKD cukup mudah. Karena masyarakat hanya perlu menyiapkan handphone, mendownload, serta menyiapkan data KTP. Jadi, prosedurnya tidak terlalu rumit.”⁹⁵

Staf Bidang PIAK menambahkan sebagai berikut:

“Untuk SOP tertulis saat ini belum ada. Namun, untuk proses aktivasi IKD sebenarnya tidak terlalu rumit. Masyarakat hanya perlu menyiapkan handphone, mendownload aplikasi IKD, memasukkan

⁹⁴ Hasil wawancara dengan AR sebagai masyarakat pada tanggal 8 Desember 2025.

⁹⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Marida Susanti sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

data KTP, mengisi email, dan melakukan scan barcode. Meskipun demikian, masih ada masyarakat yang belum begitu memahami proses tersebut. Oleh karena itu, kami tetap memberikan pendampingan sampai akun IKD mereka benar-benar aktif.”⁹⁶

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa meskipun prosedur aktivasi IKD dianggap cukup sederhana, hingga saat ini belum terdapat SOP tertulis resmi yang terdokumentasi secara internal. Namun demikian, dokumentasi digital menunjukkan bahwa panduan aktivasi sebenarnya telah dipublikasikan melalui media sosial dalam bentuk infografis dan video tutorial. Hal ini mengindikasikan bahwa komunikasi prosedural kepada masyarakat telah dilakukan secara visual, meskipun belum diformalkan dalam bentuk SOP internal yang tertulis.

Terkait pemahaman staf terhadap prosedur aktivasi, Sekretaris Dinas menyatakan sebagai berikut:

“Staf kita yang bertugas itu keseluruhan sudah memahami prosedur yang ada. Karena prosesnya juga tidak terlalu kompleks, sehingga pelaksana di lapangan umumnya sudah bisa menjalankannya dengan baik.”⁹⁷

Staf Bidang PIAK menambahkan sebagai berikut:

“Di kita biasanya dilakukan melalui arahan langsung dan praktik di lapangan. Karena prosesnya relatif sederhana dan sering dilakukan, staf yang bertugas sudah terbiasa dan memahami alur aktivasi IKD. Selain itu, jika ada kendala atau hal baru, biasanya langsung dikoordinasikan agar pelaksanaannya tetap sesuai dengan ketentuan.”⁹⁸

⁹⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Asdafil Ayu sebagai Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

⁹⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Marida Susanti sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

⁹⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Asdafil Ayu sebagai Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

Dari sisi masyarakat, mayoritas informan memberikan penilaian positif terhadap pendampingan yang diberikan oleh petugas. SH menyatakan sebagai berikut: “Pengalaman saya waktu itu lancar-lancar saja, karena ada petugasnya juga yang ngebantuin kita.”⁹⁹

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh AR, MR, W, dan SP yang menyatakan bahwa pelayanan petugas sudah cukup jelas dan membantu selama proses aktivasi IKD berlangsung.

Namun demikian, beberapa informan masih mengalami kendala teknis, terutama pada proses verifikasi wajah. S menyatakan sebagai berikut: “Waktu aktivasi, saya sempat gagal beberapa kali di bagian verifikasi wajah dan saya juga nggak tahu penyebabnya apa. Tapi setelah coba lagi dan dibantu petugas, akhirnya bisa berhasil.”¹⁰⁰

Hambatan serupa juga dialami oleh MR dan W. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun prosedur aktivasi secara umum dianggap sederhana, dalam praktiknya masih terdapat kendala teknis yang memerlukan pendampingan langsung dari petugas.

Terkait aksesibilitas prosedur bagi masyarakat, Sekretaris Dinas menyatakan sebagai berikut:

“Yang saya lihat di masyarakat kita itu cukup mudah memahaminya, karena prosesnya cukup sederhana. Masyarakat hanya perlu menyiapkan handphone dan menyiapkan data KTP untuk melakukan aktivasinya.”¹⁰¹

Staf Bidang PIAK menambahkan sebagai berikut:

⁹⁹ Hasil wawancara dengan SH sebagai masyarakat pada tanggal 3 Januari 2026.

¹⁰⁰ Hasil wawancara dengan S sebagai masyarakat pada tanggal 8 Desember 2025.

¹⁰¹ Hasil wawancara dengan Ibu Marida Susanti sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

“Secara umum, prosesnya cukup mudah dipahami, tetapi dalam praktiknya masih ada masyarakat yang mengalami kesulitan, terutama dalam penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, kami biasanya memberikan penjelasan secara langsung dan membantu proses aktivasi sampai selesai.”¹⁰²

Sementara itu, mayoritas informan masyarakat memberikan saran agar proses aktivasi dapat dilakukan secara mandiri dari rumah tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil.

B menyatakan sebagai berikut:

“Sebelum ke kantor, saya sempat coba aktivasi sendiri di rumah. Semua bisa, tapi di bagian terakhir diminta scan barcode, dan itu cuma bisa dilakukan di kantor Disdukcapil. Saran saya, lebih bagus kalau ada pilihan supaya masyarakat bisa selesaikan aktivasi dari rumah tanpa harus datang hanya untuk scan barcode.”¹⁰³

Keinginan serupa juga disampaikan oleh AR, R, SH, dan SP. Sementara itu, S dan MR menyoroti perlunya peningkatan sensitivitas fitur verifikasi wajah, sedangkan A menilai pembaruan aplikasi yang terlalu sering menyebabkan akses aplikasi menjadi kurang stabil.

Temuan tersebut juga dikonfirmasi melalui infografis aktivasi IKD pada Instagram Stories Disdukcapil Subulussalam, di mana salah satu tahapan aktivasi secara eksplisit mewajibkan masyarakat datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk melakukan verifikasi dan pemindaian QR Code. Dengan demikian, keharusan hadir secara fisik ke kantor merupakan bagian dari prosedur resmi aktivasi IKD yang berlaku saat ini.

Secara keseluruhan, dimensi tindakan dalam strategi Disdukcapil Kota Subulussalam menunjukkan bahwa berbagai bentuk tindakan nyata telah dilakukan, baik melalui sosialisasi digital, pelayanan langsung di kantor, maupun inovasi jemput bola ke lapangan. Namun demikian, masih terdapat dua kelemahan mendasar dalam pelaksanaannya. Pertama,

¹⁰² Hasil wawancara dengan Bapak Asdafil Ayu sebagai Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

¹⁰³ Hasil wawancara dengan B sebagai masyarakat pada tanggal 10 Desember 2025.

jangkauan sosialisasi yang belum merata dan belum terprogram secara sistematis menyebabkan banyak masyarakat belum memperoleh informasi secara langsung mengenai IKD. Kedua, belum adanya SOP tertulis internal serta masih adanya hambatan teknis dan kewajiban hadir secara fisik ke kantor menjadi faktor yang membatasi kemudahan akses aktivasi IKD bagi masyarakat. Dalam perspektif Mulgan, kondisi tersebut menunjukkan bahwa tindakan yang dilakukan belum sepenuhnya mampu menjawab tantangan nyata yang dihadapi masyarakat di lapangan, sehingga berkontribusi pada masih rendahnya capaian aktivasi IKD di Kota Subulussalam.

4.2.5 Pembelajaran (*Learning*)

Pembelajaran (*learning*) dalam perspektif strategi menurut Geoff Mulgan merupakan dimensi yang sangat menentukan keberlanjutan suatu strategi. Mulgan menekankan bahwa pembelajaran tidak hanya sebatas evaluasi atas keberhasilan atau kegagalan, tetapi juga mencakup kemampuan organisasi untuk meninjau kembali asumsi, tujuan, dan arah strategi berdasarkan bukti yang diperoleh dari lapangan. Organisasi publik yang mampu belajar secara efektif akan terus menyesuaikan pendekatannya dengan perubahan kondisi, sehingga strategi yang dijalankan tetap relevan dan responsif. Dalam penelitian ini, pembelajaran merujuk pada mekanisme monitoring dan evaluasi program IKD, pemanfaatan umpan balik dari internal maupun masyarakat, serta proses adaptasi strategi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Subulussalam.

a. Mekanisme Monitoring dan Evaluasi Program IKD.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam terkait sistem pemantauan program IKD, diperoleh informasi sebagai berikut:

“Untuk pemantauan program IKD, kami lakukan secara rutin setiap hari selama jam kerja. Selain itu, setiap hari Jumat juga dilakukan evaluasi untuk melihat sejauh mana target yang telah dicapai, sehingga perkembangan program dapat terus dipantau secara berkala.”¹⁰⁴

Sekretaris Dinas menambahkan sebagai berikut:

“Untuk pemantauan, pada dasarnya memang dilakukan secara rutin. Kami memantau perkembangan pelaksanaan program IKD melalui laporan dan koordinasi internal, sehingga perkembangan capaian dapat terus diketahui.”¹⁰⁵

Sementara itu, Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data menjelaskan mekanisme teknisnya secara lebih rinci sebagai berikut:

“Kami lakukan melalui sistem yang tersedia. Setiap data aktivasi IKD yang masuk akan langsung terekam di dalam sistem, sehingga kami bisa memantau perkembangan secara *real-time*. Selain itu, pemantauan juga dilakukan setiap hari untuk melihat perkembangan jumlah aktivasi.”¹⁰⁶

Mekanisme monitoring yang berbasis sistem dan berjalan secara *real-time* ini merupakan kekuatan yang patut diapresiasi. Kemampuan memantau capaian harian secara langsung memberikan fondasi yang cukup baik bagi pengambilan keputusan berbasis data. Dalam perspektif Mulgan, pembelajaran organisasi akan lebih efektif ketika proses evaluasi tidak hanya dilakukan secara administratif, tetapi juga didukung oleh data yang aktual dan berkelanjutan.

¹⁰⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Alimsyah Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Pada Tanggal 19 November 2025.

¹⁰⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Marida Susanti sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

¹⁰⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Asdafil Ayu sebagai Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

Terkait indikator kinerja yang digunakan dalam evaluasi, Kepala Dinas menyatakan sebagai berikut:

“Karena semuanya sudah tersedia di dalam sistem. Kami tinggal melihat capaian yang ada melalui aplikasi, karena setiap data masyarakat yang melakukan aktivasi IKD akan langsung terekam secara otomatis. Misalnya, capaian persentase aktivasi bisa langsung terlihat di sistem, begitu juga dengan penambahan jumlah masyarakat yang melakukan aktivasi. Jadi, penilaian kinerja bersifat *real-time* dan tidak perlu dilakukan perhitungan manual lagi.”¹⁰⁷

Sekretaris Dinas menambahkan sebagai berikut:

“Biasanya dilihat dari capaian jumlah masyarakat yang telah melakukan aktivasi IKD serta perkembangan target yang telah ditentukan. Data tersebut menjadi dasar dalam menilai sejauh mana keberhasilan pelaksanaan program.”¹⁰⁸

Staf Bidang PIAK menyatakan sebagai berikut:

“Indikator yang digunakan biasanya dilihat dari jumlah dan persentase masyarakat yang sudah melakukan aktivasi IKD. Data tersebut langsung terlihat di sistem, sehingga kami bisa mengetahui capaian per hari. Selain itu, kami juga melihat peningkatan jumlah aktivasi dari waktu ke waktu sebagai dasar dalam mengevaluasi keberhasilan program.”¹⁰⁹

Ketiga pernyataan tersebut menunjukkan bahwa indikator evaluasi yang digunakan masih berfokus pada aspek kuantitatif berupa jumlah dan persentase aktivasi IKD. Indikator tersebut memang penting untuk mengukur capaian *output* program, namun belum cukup untuk menjelaskan kualitas keberhasilan program secara menyeluruh. Evaluasi yang hanya bertumpu pada angka aktivasi belum sepenuhnya dapat menjelaskan persoalan yang lebih mendasar, seperti tingkat pemanfaatan IKD setelah diaktivasi, tingkat kepuasan masyarakat, maupun faktor-faktor yang menyebabkan masyarakat belum melakukan aktivasi. Akibatnya, evaluasi yang dilakukan cenderung hanya menjawab pertanyaan “berapa banyak masyarakat

¹⁰⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Alimsyah Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Pada Tanggal 19 November 2025.

¹⁰⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Marida Susanti sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

¹⁰⁹ Hasil wawancara dengan Bapak Asdafil Ayu sebagai Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

yang sudah melakukan aktivasi”, tetapi belum mampu menjawab “mengapa target aktivasi masih rendah” dan “strategi apa yang perlu diperkuat atau disesuaikan”.

Terkait pihak yang bertanggung jawab melakukan evaluasi, Kepala Dinas menyatakan sebagai berikut:

“Untuk evaluasi, yang bertanggung jawab adalah Kepala Bidang, khususnya yang menangani program IKD. Hasil evaluasi tersebut kemudian dilaporkan kepada Kepala Dinas. Evaluasi dilakukan secara rutin, baik dalam pemantauan harian maupun evaluasi berkala yang telah ditentukan.”¹¹⁰

Sekretaris Dinas menambahkan sebagai berikut:

“Untuk evaluasi, biasanya dilakukan oleh masing-masing bidang yang terkait, kemudian hasilnya dilaporkan kepada pimpinan. Evaluasi dilakukan secara berkala melalui laporan dan pembahasan internal, sehingga pelaksanaan program dapat terus dipantau dan diperbaiki jika ada kendala.”¹¹¹

Sementara itu, Staf Bidang PIAK menyatakan sebagai berikut:

“Untuk evaluasi, biasanya dilaporkan kepada Kepala Bidang dan selanjutnya diteruskan ke pimpinan. Dari sisi teknis, kami menyampaikan data dan perkembangan yang ada sebagai bahan evaluasi.”¹¹²

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa mekanisme evaluasi berjalan secara vertikal dan hierarkis, dimulai dari staf teknis, kemudian diteruskan kepada kepala bidang, hingga akhirnya dilaporkan kepada pimpinan instansi. Sistem akuntabilitas vertikal ini menunjukkan bahwa evaluasi internal telah memiliki alur koordinasi yang jelas. Namun demikian, evaluasi yang dilakukan masih cenderung bersifat internal karena belum melibatkan masyarakat sebagai pengguna layanan secara aktif dalam proses penilaian keberhasilan program.

¹¹⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Alimsyah Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Pada Tanggal 19 November 2025.

¹¹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Marida Susanti sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

¹¹² Hasil wawancara dengan Bapak Asdafil Ayu sebagai Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

b. Pemanfaatan Umpan Balik dan Proses Adaptasi Strategi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas terkait mekanisme penerimaan umpan balik, diperoleh informasi sebagai berikut:

“Untuk mekanisme penerimaan umpan balik, pada dasarnya sudah kami sampaikan sejak awal melalui berbagai saluran yang tersedia di instansi. Baik dari internal maupun masyarakat, masukan dapat disampaikan melalui mekanisme yang telah disediakan dalam pelayanan.”¹¹³

Sekretaris Dinas menambahkan sebagai berikut:

“Untuk menerima umpan balik, biasanya melalui mekanisme pelayanan yang ada, seperti pengaduan langsung dari masyarakat maupun penyampaian dari staf di internal. Selain itu, juga dapat melalui media yang disediakan di kantor pelayanan, sehingga setiap masukan dapat ditampung dengan baik.”¹¹⁴

Staf Bidang PIAK menyatakan sebagai berikut:

“Untuk umpan balik, biasanya kami terima langsung dari masyarakat saat pelayanan berlangsung, baik di kantor maupun saat kegiatan di lapangan. Selain itu, masukan juga bisa berasal dari staf yang menemukan kendala saat proses aktivasi IKD.”¹¹⁵

Temuan dokumentasi digital menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Subulussalam sebenarnya telah menyediakan saluran umpan balik berbasis digital. Hal ini terlihat pada infografis aktivasi IKD yang diunggah melalui Instagram Stories Disdukcapil Subulussalam, di mana tercantum nomor WhatsApp konsultasi dan pengaduan 0851-8506-5796. Keberadaan nomor tersebut mengindikasikan bahwa saluran pengaduan dan konsultasi sebenarnya telah tersedia. Namun persoalannya bukan pada ketiadaan saluran, melainkan pada rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat terhadap keberadaan fasilitas tersebut.

¹¹³ Hasil Wawancara dengan Bapak Alimsyah Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Pada Tanggal 19 November 2025.

¹¹⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Marida Susanti sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

¹¹⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Asdafil Ayu sebagai Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

Dari sisi masyarakat, mayoritas informan mengaku belum pernah menyampaikan masukan kepada Disdukcapil. W menyatakan sebagai berikut:

“Sejauh ini saya belum pernah menyampaikan saran atau keluhan. Hal ini karena penerapan IKD sendiri belum terlalu masif dan belum terlalu terlihat di masyarakat, sehingga saya belum bisa memberikan masukan.”¹¹⁶

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh A, S, AR, R, MR, SH, dan SP yang mengaku belum pernah memberikan masukan, baik karena merasa belum mengalami kendala berarti maupun karena tidak mengetahui mekanisme penyampaian keluhan yang tersedia. Hanya B yang pernah menyampaikan masukan terkait kesalahan data pada akun IKD miliknya, dan ia menyatakan sebagai berikut: “Ada. Setelah saya lapor, perubahannya langsung diproses lewat aplikasi IKD.”¹¹⁷

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa ketika masukan masyarakat diterima, tindak lanjut yang diberikan tergolong responsif. Dengan demikian, persoalan utamanya bukan pada kualitas respons pelayanan, melainkan pada minimnya partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik akibat kurang optimalnya sosialisasi terhadap saluran pengaduan yang tersedia.

Terkait contoh tindak lanjut atas umpan balik masyarakat, Kepala Dinas menyatakan sebagai berikut:

“Kami memiliki layanan pengaduan masyarakat yang disampaikan secara terbuka kepada publik, termasuk informasi yang ditempel di area pelayanan. Jika ada masyarakat yang menyampaikan keluhan, maka akan langsung ditindaklanjuti, terutama terkait pelayanan yang diberikan. Kami akan melihat apa penyebab kendala tersebut dan memastikan petugas memberikan pelayanan yang sesuai. Apabila ditemukan adanya kelalaian, maka akan ditindak secara tegas agar pelayanan tetap berjalan dengan baik.”¹¹⁸

¹¹⁶ Hasil wawancara dengan W sebagai masyarakat pada tanggal 1 Januari 2026.

¹¹⁷ Hasil wawancara dengan B sebagai masyarakat pada tanggal 10 Desember 2025

¹¹⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Alimsyah Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Pada Tanggal 19 November 2025.

Sekretaris Dinas menambahkan sebagai berikut:

“Ketika ada masyarakat yang mengalami kendala dalam proses aktivasi IKD, petugas langsung memberikan bantuan dan penjelasan di tempat. Dari situ, kami bisa melihat kendala yang sering terjadi dan berupaya memperbaiki cara pelayanan agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat.”¹¹⁹

Sementara itu, Staf Bidang PIAK menyatakan sebagai berikut:

“Ketika masyarakat mengalami kesulitan dalam proses aktivasi, seperti kendala dalam penggunaan aplikasi atau jaringan, kami langsung membantu di tempat sampai prosesnya selesai. Dari situ, kami mengetahui kendala yang sering terjadi, sehingga ke depannya kami bisa memberikan penjelasan yang lebih jelas atau langsung mengarahkan langkah-langkahnya agar prosesnya lebih cepat dan mudah dipahami oleh masyarakat.”¹²⁰

Ketiga pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan umpan balik lebih banyak digunakan untuk memperbaiki aspek pelayanan teknis di lapangan, seperti pendampingan aktivasi dan penanganan kendala aplikasi. Namun, pembelajaran yang terjadi masih bersifat operasional dan jangka pendek, belum sampai pada evaluasi strategis yang mempertanyakan efektivitas pendekatan sosialisasi maupun desain layanan secara menyeluruh.

Terkait cara terbaik bagi masyarakat untuk menyampaikan masukan, para informan masyarakat memberikan berbagai usulan. SP menyatakan sebagai berikut: “Menurut saya yang paling enak kalau ada survei online atau nomor WA khusus gitu, jadi masyarakat kan bisa lebih gampang untuk menyampaikan saran atau keluhan.”¹²¹

Usulan serupa mengenai nomor WhatsApp khusus juga disampaikan oleh S dan MR. Sementara itu, AR, R, dan SH mengusulkan adanya survei daring, sedangkan W

¹¹⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Marida Susanti sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

¹²⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Asdafil Ayu sebagai Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

¹²¹ Hasil wawancara dengan SP sebagai masyarakat pada tanggal 3 Januari 2026.

mengusulkan fitur kotak saran yang terintegrasi di dalam aplikasi IKD. B menyarankan agar Disdukcapil lebih sering turun langsung ke desa-desa untuk mendengarkan masukan masyarakat, sedangkan A menilai penyampaian langsung kepada petugas di kantor masih menjadi cara paling efektif. Menariknya, sebagian besar usulan tersebut sebenarnya telah tersedia, khususnya nomor WhatsApp pengaduan, namun belum diketahui secara luas oleh masyarakat.

Terkait proses adaptasi strategi berdasarkan hasil evaluasi, Kepala Dinas menyatakan sebagai berikut:

"Untuk penyesuaian strategi, biasanya kami lakukan melalui rapat internal. Dalam rapat tersebut, kami mengevaluasi capaian target yang telah dilaksanakan, apakah sudah sesuai atau belum. Jika belum sesuai, maka akan dilakukan perbaikan dengan memberikan arahan kepada staf agar pelaksanaan di lapangan dapat lebih ditingkatkan, sehingga target yang ditetapkan dapat tercapai dengan lebih optimal."¹²²

Sekretaris Dinas menambahkan sebagai berikut:

"Untuk penyesuaian strategi, biasanya dilakukan melalui evaluasi internal dan koordinasi antar bidang. Hasil dari umpan balik yang diterima akan dibahas, kemudian menjadi bahan pertimbangan untuk perbaikan pelayanan ke depan."¹²³

Sementara itu, Staf Bidang PIAK menyatakan sebagai berikut:

"Untuk penyesuaian, biasanya kami menyampaikan kendala yang ditemukan di lapangan kepada pimpinan atau dalam forum internal. Dari situ, akan dilakukan evaluasi untuk melihat apa yang perlu diperbaiki. Kemudian, hasil evaluasi tersebut menjadi dasar untuk menyesuaikan cara pelayanan di lapangan, agar pelaksanaan aktivasi IKD bisa berjalan lebih efektif."¹²⁴

Berdasarkan ketiga pernyataan tersebut, terlihat bahwa proses adaptasi strategi dilakukan melalui evaluasi internal yang bersifat reaktif. Penyesuaian strategi umumnya

¹²² Hasil Wawancara dengan Bapak Alimsyah Sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam Pada Tanggal 19 November 2025.

¹²³ Hasil wawancara dengan Ibu Marida Susanti sebagai Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

¹²⁴ Hasil wawancara dengan Bapak Asdafil Ayu sebagai Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam pada tanggal 19 November 2025.

dilakukan ketika target belum tercapai, dengan solusi yang cenderung berupa peningkatan arahan kepada petugas atau penguatan pelaksanaan di lapangan. Pendekatan ini menunjukkan bahwa proses pembelajaran organisasi belum sepenuhnya menyentuh akar persoalan yang menyebabkan rendahnya tingkat aktivasi IKD. Adaptasi strategi masih berfokus pada penguatan pendekatan yang sama, seperti peningkatan sosialisasi dan pendampingan, tanpa melakukan perubahan yang lebih mendasar terhadap desain strategi maupun pendekatan pelayanan.

Secara keseluruhan, dimensi pembelajaran dalam strategi Disdukcapil Kota Subulussalam menunjukkan adanya sistem monitoring internal yang cukup baik dan berbasis data *real-time*, sehingga memberikan fondasi yang positif dalam pengawasan program IKD. Namun demikian, terdapat dua kelemahan mendasar dalam proses pembelajaran organisasi. Pertama, indikator evaluasi yang digunakan masih terlalu sempit karena hanya berfokus pada *output* berupa jumlah aktivasi, tanpa mengukur aspek *outcome* seperti tingkat pemanfaatan IKD, kepuasan masyarakat, maupun faktor penghambat aktivasi. Kedua, meskipun saluran umpan balik telah tersedia, termasuk melalui nomor WhatsApp pengaduan, keberadaannya belum tersosialisasikan secara efektif kepada masyarakat sehingga proses pembelajaran organisasi kehilangan sumber informasi penting dari perspektif pengguna layanan. Dalam perspektif Mulgan, pembelajaran yang efektif seharusnya tidak hanya memperbaiki cara kerja yang sudah ada, tetapi juga mampu mempertanyakan asumsi dasar dan efektivitas strategi yang dijalankan. Selama evaluasi masih terbatas pada pengukuran *output* dan adaptasi strategi hanya berupa penguatan pendekatan yang sama, maka peningkatan capaian aktivasi IKD di Kota Subulussalam berpotensi berjalan kurang optimal.

4.3 Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada subbab sebelumnya, bagian ini menyajikan pembahasan analitis mengenai strategi Disdukcapil Kota Subulussalam dalam meningkatkan aktivasi IKD. Pembahasan dilakukan dengan mengacu pada lima indikator strategi pemerintah menurut Geoff Mulgan (2009), yaitu *purposes* (tujuan), *environment* (lingkungan), *directions* (pengarahan), *actions* (tindakan), dan *learning* (pembelajaran), serta membandingkan temuan penelitian ini dengan hasil penelitian terdahulu yang relevan.

1. Tujuan (*Purposes*)

Geoff Mulgan (2009) menegaskan bahwa tujuan yang efektif harus lahir dari kesenjangan nyata antara kebutuhan serta aspirasi publik dengan kondisi yang ada, dan tidak hanya tercermin dalam dokumen formal, tetapi juga dalam praktik operasional organisasi sehari-hari. Berdasarkan hasil penelitian, Disdukcapil Kota Subulussalam telah memiliki pemahaman yang cukup jelas terhadap visi dan misi program IKD karena pelaksanaannya mengacu pada Permendagri Nomor 72 Tahun 2022. Konsistensi tujuan tersebut diwujudkan melalui integrasi aktivasi IKD ke dalam prosedur pelayanan harian, di mana masyarakat yang datang mengurus administrasi kependudukan diarahkan untuk melakukan aktivasi IKD sebelum dokumen diserahkan. Selain itu, upaya mendukung agenda digitalisasi nasional mulai dibangun melalui pendekatan jemput bola dan kerja sama lintas sektor dengan perbankan, rumah sakit, serta beberapa instansi lainnya.

Kerja sama lintas sektor yang dilakukan Disdukcapil Kota Subulussalam menjadi salah satu aspek yang membedakannya dari temuan pada penelitian terdahulu. Penelitian

Viona Azzahra dan Rudiana (2024) di Kabupaten Cirebon, Wempie, Susanti, dan Indriani (2024) di Kabupaten OKU, maupun Risti Fitria Mahbegi (2025) di Banda Aceh tidak secara eksplisit menunjukkan adanya kerja sama lintas sektor sebagai strategi utama dalam dimensi tujuan. Langkah yang dilakukan Disdukcapil Subulussalam menunjukkan adanya pemahaman bahwa IKD tidak hanya dipandang sebagai identitas digital semata, tetapi juga sebagai instrumen integrasi data yang memiliki nilai strategis lintas sektor. Dalam perspektif Mulgan, kondisi ini mencerminkan upaya organisasi untuk mulai mengarahkan tujuan program agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat secara luas.

Namun demikian, kerja sama tersebut masih bersifat relasional dan belum terlembagakan dalam dokumen perencanaan strategis yang mengikat. Akibatnya, keberlanjutan kerja sama masih rentan terhadap perubahan kepemimpinan maupun perubahan prioritas lembaga mitra. Selain itu, kerja sama lintas sektor tersebut juga belum terbukti secara langsung mampu meningkatkan capaian aktivasi IKD. Capaian aktivasi yang masih berada pada angka 1,86% menunjukkan bahwa perluasan tujuan ke ranah lintas sektor belum diikuti peningkatan kesadaran dan partisipasi masyarakat secara signifikan.

Di sisi lain, terdapat kelemahan mendasar dalam dimensi tujuan, yaitu perumusan tujuan yang masih bersifat *top-down* dari pemerintah pusat tanpa dijabarkan secara spesifik ke dalam perencanaan strategis lokal. Target aktivasi sebesar 30% ditetapkan oleh Ditjen Dukcapil, sementara Disdukcapil daerah lebih berperan sebagai pelaksana kebijakan. Pendekatan prosedural yang bertumpu pada pelayanan di kantor juga memiliki keterbatasan inheren karena hanya efektif menjangkau masyarakat yang datang secara mandiri, sedangkan

kelompok masyarakat yang belum pernah berinteraksi dengan kantor pelayanan justru menjadi mayoritas sasaran target aktivasi.

Kondisi tersebut sejalan dengan temuan Viona Azzahra dan Rudiana (2024) di Kabupaten Cirebon yang menggunakan teori Mulgan yang sama, di mana absennya perencanaan strategis lokal yang rinci menjadi salah satu penghambat pencapaian target aktivasi IKD secara optimal. Temuan serupa juga ditemukan oleh Wempie, Susanti, dan Indriani (2024) di Kabupaten OKU, di mana capaian aktivasi hanya mencapai 6,8% akibat tidak adanya penjabaran target yang spesifik berdasarkan wilayah dan tahapan waktu. Penelitian Risti Fitria Mahbegi (2025) di Banda Aceh juga menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan belum didukung oleh perencanaan lokal yang cukup spesifik sehingga implementasinya belum berjalan optimal.

Perbedaan utama penelitian ini dibandingkan ketiga penelitian tersebut terletak pada konteks Kota Subulussalam sebagai salah satu daerah termuda di Aceh dengan karakteristik geografis berupa wilayah perbukitan dan pedalaman, serta tingkat literasi digital masyarakat yang masih terbatas. Kondisi tersebut semestinya mendorong lahirnya perencanaan strategis lokal yang lebih kontekstual dan spesifik, bukan sekadar mengadopsi target nasional secara langsung. Tanpa penjabaran lokal yang memadai, kesenjangan antara target dan capaian aktivasi akan terus melebar.

2. Lingkungan (*Environment*)

Geoff Mulgan (2009) menekankan bahwa pemahaman yang akurat terhadap lingkungan harus mencakup faktor eksternal maupun kapasitas internal organisasi, termasuk kapasitas individu, kelompok, dan kelembagaan terkait. Hasil penelitian menunjukkan

adanya kecenderungan pimpinan Disdukcapil Kota Subulussalam untuk menilai kondisi lingkungan secara optimistis, sementara staf teknis secara konsisten mengidentifikasi berbagai kendala yang lebih spesifik di lapangan.

Perbedaan tersebut bukan sekadar variasi sudut pandang yang wajar dalam organisasi. Dalam perspektif Mulgan, pembacaan lingkungan yang akurat merupakan prasyarat utama dalam perumusan strategi yang realistis. Ketika pimpinan sebagai pengambil keputusan memiliki gambaran yang tidak sepenuhnya mencerminkan kondisi lapangan, maka strategi yang dirumuskan berpotensi bertumpu pada asumsi yang kurang tepat. Kondisi ini mengindikasikan adanya kelemahan dalam mekanisme arus informasi dari bawah ke atas, di mana berbagai kendala teknis yang secara konsisten diidentifikasi oleh staf belum sepenuhnya terefleksikan dalam penilaian pimpinan terhadap kondisi lingkungan.

Yang menjadikan temuan ini penting adalah karena pola semacam ini belum ditemukan secara eksplisit dalam penelitian terdahulu di Kabupaten OKU, Cirebon, Banda Aceh, Sidoarjo, maupun Putat Jaya Surabaya. Dengan demikian, *gap* persepsi antara pimpinan dan staf teknis menjadi kekhasan temuan di Kota Subulussalam sekaligus membantu menjelaskan mengapa strategi yang dirancang di tingkat pimpinan belum sepenuhnya responsif terhadap tantangan nyata di lapangan.

Penelitian ini menemukan empat kesenjangan lingkungan utama, yaitu tantangan geografis yang belum sepenuhnya teratasi, keterbatasan infrastruktur jaringan di wilayah terpencil, rendahnya literasi digital masyarakat, serta kesenjangan antara kecukupan kuantitatif SDM dengan kebutuhan kompetensi teknis yang terus berkembang. Tantangan geografis terlihat dari ketimpangan capaian aktivasi antar kecamatan, di mana Kecamatan

Longkib hanya mencapai 53 aktivasi, sedangkan Kecamatan Simpang Kiri mencapai 596 aktivasi.

Temuan ini memiliki kesamaan dengan penelitian Wempie, Susanti, dan Indriani (2024) di Kabupaten OKU yang menemukan berbagai hambatan lingkungan, seperti rendahnya pemahaman masyarakat terhadap fungsi IKD, keterbatasan kepemilikan telepon pintar berbasis Android, lemahnya jaringan internet di wilayah terpencil, penggunaan KK versi lama yang tidak terbaca sistem, keraguan masyarakat terhadap keamanan data, hingga lemahnya respons beberapa OPD terhadap program IKD. Kondisi Kabupaten OKU dan Kota Subulussalam memiliki kesamaan struktural, terutama dalam hal tantangan geografis dan keterbatasan infrastruktur digital.

Penelitian Aprilla Intan Fatima dan Sri Wibawani (2024) di Kabupaten Sidoarjo juga menemukan bahwa gangguan jaringan aplikasi dan rendahnya literasi digital masyarakat menjadi hambatan utama, meskipun kapasitas internal instansi relatif memadai. Perbedaannya, kendala jaringan di Sidoarjo lebih bersifat teknis dan temporer, sedangkan di Subulussalam dan OKU hambatan tersebut bersifat struktural akibat keterbatasan infrastruktur telekomunikasi di wilayah pedalaman.

Selain itu, yang membedakan Subulussalam dari Sidoarjo bukan hanya jenis hambatannya, tetapi juga adanya *gap* persepsi internal antara pimpinan dan staf teknis dalam memandang kondisi lingkungan. Pimpinan cenderung menilai kondisi sudah cukup memadai, sementara staf teknis mengidentifikasi berbagai kekurangan yang lebih spesifik dan mendesak. *Gap* semacam ini belum banyak dibahas secara eksplisit dalam penelitian

Fatima dan Wibawani, sehingga menjadikan persoalan lingkungan di Subulussalam lebih kompleks dibandingkan yang tampak di permukaan.

Sebaliknya, Fadilah dan Prathama (2025) di Putat Jaya Surabaya menemukan hambatan yang lebih dominan berasal dari faktor demografis pengguna, seperti kelompok lansia yang kurang memahami teknologi dan masyarakat yang merasa KTP fisik sudah cukup. Perbedaan ini menunjukkan bahwa strategi penanganan hambatan lingkungan harus disesuaikan dengan karakteristik lokal masing-masing daerah dan tidak dapat diseragamkan.

3. Pengarahan (*Directions*)

Geoff Mulgan (2009) menjelaskan bahwa pengarahan yang efektif tidak hanya berkaitan dengan pembagian tugas formal, tetapi juga kemampuan organisasi menerjemahkan tujuan strategis ke dalam langkah operasional yang konkret, terkoordinasi, dan responsif terhadap kondisi lapangan. Berdasarkan hasil penelitian, mekanisme pengambilan keputusan di Disdukcapil Kota Subulussalam masih bersifat dominan *top-down* dengan ruang inovasi lokal yang relatif terbatas.

Koordinasi internal berjalan cukup baik secara hierarkis melalui rapat dan evaluasi rutin. Namun, koordinasi eksternal masih sangat bergantung pada himbauan Wali Kota dan belum didukung mekanisme kolaborasi yang terlembagakan secara mandiri. Dari sisi pengelolaan SDM, instansi telah menerapkan pendekatan selektif dengan menempatkan pegawai yang memiliki kemampuan digital pada posisi teknis. Sementara itu, pengelolaan teknologi masih bersifat reaktif-administratif, di mana penanganan dilakukan ketika kendala telah muncul.

Persoalan yang lebih mendasar muncul pada aspek pengelolaan sumber daya secara keseluruhan. Dari sisi anggaran, belum terdapat mekanisme yang secara eksplisit menghubungkan alokasi anggaran dengan indikator kinerja program IKD. Anggaran memang telah disesuaikan dengan kebutuhan operasional, namun tanpa keterkaitan langsung dengan target capaian yang terukur, sulit menilai apakah distribusi anggaran benar-benar efektif dalam mendorong percepatan aktivasi IKD.

Dari sisi SDM, pendekatan selektif memang menjadi solusi jangka pendek yang rasional, tetapi belum menyentuh akar persoalan. Selama belum terdapat program pengembangan kompetensi digital yang sistematis dan berkelanjutan, kapasitas pelayanan IKD akan terus bergantung pada individu tertentu dan menjadi rentan ketika pegawai tersebut berpindah posisi atau tidak tersedia. Sementara itu, pengelolaan teknologi yang masih bersifat reaktif juga meningkatkan risiko gangguan pelayanan yang berulang, terutama mengingat tantangan stabilitas jaringan di wilayah terpencil yang bersifat struktural sebagaimana telah ditemukan pada dimensi lingkungan sebelumnya.

Dalam perspektif Mulgan, pengarahannya yang efektif tidak hanya menuntut ketersediaan sumber daya secara kuantitatif, tetapi juga distribusi sumber daya yang strategis dan terhubung langsung dengan indikator kinerja yang terukur. Ketiga kelemahan tersebut menunjukkan bahwa pengarahannya di Disdukcapil Kota Subulussalam baru efektif pada level prosedural rutin, namun belum sepenuhnya berorientasi pada pengelolaan sumber daya yang berorientasi pada hasil.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Wempie, Susanti, dan Indriani (2024) di Kabupaten OKU yang menunjukkan bahwa koordinasi dilakukan secara vertikal melalui

komunikasi persuasif dan edukatif. Meskipun koordinasi di OKU lebih terstruktur melalui pembagian jadwal dan lokasi sosialisasi, hasilnya tetap belum optimal karena beberapa OPD tidak merespons undangan koordinasi. Hal ini menunjukkan bahwa lemahnya koordinasi eksternal merupakan persoalan yang cukup umum dalam implementasi IKD.

Viona Azzahra dan Rudiana (2024) di Kabupaten Cirebon juga menemukan bahwa keterbatasan SDM dan lemahnya koordinasi lintas lembaga menjadi hambatan penting dalam pengarahannya program IKD. Sebaliknya, penelitian Azka Kharisma dkk. (2025) di Surabaya menunjukkan sistem pengarahannya yang lebih matang, di mana koordinasi lintas lembaga telah terlembagakan secara formal melalui kerja sama dengan kepolisian, BUMN, perbankan, dan perguruan tinggi, serta didukung oleh sistem Kalimasada yang memungkinkan pemutakhiran data secara terpadu.

Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pengarahannya sangat dipengaruhi oleh kapasitas institusional yang berkembang melalui waktu dan komitmen jangka panjang. Dalam perspektif Mulgan, ketergantungan pada arahan pimpinan daerah tanpa sistem kolaborasi yang terlembagakan merupakan kondisi yang rapuh dan kurang berkelanjutan.

4. Tindakan (Actions)

Geoff Mulgan (2009) menegaskan bahwa tindakan yang efektif harus mampu menghasilkan perubahan nyata terhadap kondisi yang ingin diubah, bukan sekadar menghasilkan aktivitas administratif. Dalam dimensi ini, hasil penelitian menemukan dua realitas yang saling bertolak belakang.

Di satu sisi, berbagai program dan kegiatan telah dilaksanakan secara nyata dan terdokumentasi dengan jelas. Sosialisasi dilakukan melalui pelayanan langsung di kantor,

program jemput bola “Jebol Adminduk” di SMA Negeri 1 Longkib pada 1 November 2025, kegiatan di Pondok Modern Daarurrahmah Sepadan dan Pesantren Khairul Ummah pada 2 November 2025, hingga berbagai konten sosialisasi digital melalui Instagram dan Facebook resmi Disdukcapil Kota Subulussalam. Konten tersebut meliputi video panduan “Alur Pendaftaran IKD”, infografis aktivasi IKD, nomor WhatsApp konsultasi, hingga imbauan kewaspadaan terhadap surat palsu aktivasi IKD. Keberadaan dokumentasi tersebut menunjukkan bahwa upaya sosialisasi memang benar-benar dilakukan dan bukan sekadar klaim administratif.

Namun, di sisi lain, seluruh informan masyarakat menyatakan belum pernah mengikuti sosialisasi langsung dari Disdukcapil, dan sebagian besar baru mengetahui IKD ketika datang sendiri ke kantor untuk mengurus administrasi kependudukan. Temuan ini menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup besar antara aktivitas yang dilakukan instansi dengan tingkat jangkauan informasi yang diterima masyarakat.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan program sosialisasi belum secara otomatis berbanding lurus dengan keterjangkauan informasi di tingkat masyarakat. Artinya, meskipun Disdukcapil telah melaksanakan berbagai bentuk tindakan, efektivitas tindakan tersebut masih perlu dipertanyakan ketika sebagian besar masyarakat justru baru mengenal IKD setelah datang langsung ke kantor pelayanan.

Kondisi tersebut diperparah oleh fakta bahwa sosialisasi IKD belum memiliki jadwal dan frekuensi yang terstruktur secara sistematis. Kegiatan sosialisasi lebih banyak dilaksanakan berdasarkan kebutuhan lapangan dan momentum tertentu, bukan melalui perencanaan yang terukur dan berkelanjutan. Akibatnya, sosialisasi bersifat episodik pada

momen tertentu, tetapi minim pada periode lainnya sehingga belum mampu membangun kesadaran masyarakat secara konsisten.

Dalam perspektif Mulgan, tindakan yang efektif tidak hanya diukur dari keberadaan program, tetapi juga dari konsistensi pelaksanaan serta ketepatan sasaran. Ketika sosialisasi digital yang terdokumentasi dengan baik ternyata belum menjangkau masyarakat yang paling membutuhkan informasi tersebut, maka persoalannya bukan lagi terletak pada kuantitas tindakan, melainkan pada desain strategi komunikasi dan pemilihan saluran penyampaian yang belum tepat.

Kesenjangan antara aktivitas yang terdokumentasi dengan rendahnya kesadaran masyarakat menjadi salah satu temuan paling penting dalam penelitian ini. Temuan tersebut memperkuat penelitian Risti Fitria Mahbegi (2025) di Banda Aceh yang menemukan bahwa program jemput bola hingga tingkat gampong belum menghasilkan capaian optimal akibat rendahnya kesadaran masyarakat dan keterbatasan literasi digital.

Fadilah dan Prathama (2025) di Putat Jaya Surabaya juga menemukan bahwa meskipun sosialisasi dilakukan melalui berbagai kanal, masih banyak masyarakat yang belum memahami manfaat IKD. Sementara itu, penelitian Wempie, Susanti, dan Indriani (2024) di Kabupaten OKU menunjukkan bahwa program jemput bola belum efektif meningkatkan aktivasi secara masif karena IKD belum dapat dimanfaatkan secara luas dalam pelayanan publik lokal, sehingga masyarakat belum merasakan manfaat langsungnya.

Kondisi tersebut relevan dengan Kota Subulussalam, terutama karena masih adanya hambatan struktural seperti keharusan hadir fisik ke kantor untuk proses verifikasi dan pemindaian *QR Code*, kegagalan fitur verifikasi wajah yang dialami sejumlah informan, serta

ketidakstabilan aplikasi akibat pembaruan sistem yang terlalu sering. Hambatan-hambatan tersebut menunjukkan bahwa persoalan implementasi tidak hanya berkaitan dengan sosialisasi, tetapi juga menyangkut desain layanan itu sendiri. Situasi ini diperburuk oleh belum tersedianya SOP tertulis yang baku sebagai pedoman prosedural yang konsisten.

Berbeda dengan Disdukcapil Surabaya yang telah memiliki SOP tertulis dan terdokumentasi secara publik, Disdukcapil Kota Subulussalam masih mengandalkan arahan lisan dan praktik lapangan. Meskipun demikian, terdapat satu kesamaan penting antara Subulussalam, OKU, dan Putat Jaya Surabaya, yaitu bahwa metode sosialisasi yang paling efektif tetap terjadi ketika masyarakat datang langsung ke kantor pelayanan. Tantangan utamanya adalah bagaimana menjangkau masyarakat yang belum pernah datang ke kantor, padahal kelompok inilah yang justru menjadi mayoritas sasaran target aktivasi IKD.

5. Pembelajaran (*Learning*)

Geoff Mulgan (2009) menegaskan bahwa pembelajaran yang efektif menuntut organisasi tidak hanya mengevaluasi cara pelaksanaan program, tetapi juga mempertanyakan asumsi dasar strategi yang dijalankan dan mengintegrasikan perspektif eksternal sebagai bahan adaptasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem monitoring di Disdukcapil Kota Subulussalam telah berjalan cukup baik secara teknis melalui pemantauan harian berbasis sistem *real-time*, evaluasi mingguan setiap Jumat, dan pelaporan bulanan kepada pemerintah pusat. Namun, indikator evaluasi yang digunakan masih berfokus pada dimensi *output*, yaitu jumlah dan persentase aktivasi IKD, tanpa menyentuh dimensi *outcome* seperti tingkat

pemanfaatan IKD pascaaktivasi maupun hambatan yang dialami masyarakat dalam penggunaannya.

Paradoks menarik muncul pada aspek umpan balik masyarakat. Nomor WhatsApp pengaduan sebenarnya telah tersedia dan tercantum dalam infografis resmi Instagram Stories Disdukcapil. Namun, hampir seluruh informan masyarakat tidak mengetahui keberadaan saluran tersebut. Sebagian besar informan bahkan mengusulkan agar Disdukcapil menyediakan nomor WhatsApp khusus, padahal fasilitas tersebut sebenarnya sudah tersedia. Kondisi ini menunjukkan bahwa persoalan utamanya bukan terletak pada ketiadaan saluran pengaduan, melainkan lemahnya komunikasi publik terkait keberadaan saluran tersebut.

Dalam perspektif Mulgan, pembelajaran organisasi yang efektif mensyaratkan adanya arus informasi dua arah. Organisasi tidak hanya menyampaikan informasi kepada masyarakat, tetapi juga mampu menerima, mengolah, dan memanfaatkan umpan balik masyarakat sebagai dasar adaptasi strategi. Ketika saluran pengaduan yang tersedia tidak diketahui masyarakat, maka proses pembelajaran tersebut menjadi terputus. Organisasi kehilangan sumber informasi paling relevan mengenai pengalaman nyata pengguna layanan, sementara masyarakat tidak memiliki ruang yang jelas untuk menyampaikan kendala yang mereka hadapi.

Kondisi tersebut juga menunjukkan adanya keterbatasan organisasi dalam mengenali kelemahan pada mekanisme komunikasi dan umpan balik yang dimilikinya sendiri. Akibatnya, tidak terdapat langkah korektif yang memadai untuk memperbaiki efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat. Dalam perspektif Mulgan, kondisi semacam ini

dapat menghambat terciptanya proses pembelajaran organisasi yang adaptif dan berkelanjutan.

Penelitian Wempie, Susanti, dan Indriani (2024) di Kabupaten OKU menunjukkan proses pembelajaran organisasi yang lebih aktif, di mana Disdukcapil OKU mempelajari strategi daerah lain dan mulai merancang langkah adaptasi konkret, seperti pendataan wajib KTP per desa untuk diteruskan kepada kepala wilayah. Dibandingkan dengan kondisi tersebut, proses pembelajaran di Subulussalam masih cenderung bersifat internal dan belum banyak mengintegrasikan perspektif eksternal, sehingga strategi yang dijalankan cenderung mengulang pola yang sama tanpa menghasilkan terobosan yang signifikan.

Kondisi ini berbeda dengan penelitian Azka Kharisma dkk. (2025) di Surabaya, di mana proses pembelajaran telah lebih terlembagakan melalui sistem Kalimasada yang memungkinkan evaluasi dan pemutakhiran data lintas lembaga secara sistematis. Namun demikian, bahkan di Surabaya target aktivasi 30% juga belum sepenuhnya tercapai. Hal ini menunjukkan bahwa persoalan pembelajaran organisasi tidak hanya berkaitan dengan teknologi monitoring, tetapi juga dengan kemampuan organisasi dalam merespons hasil evaluasi melalui perubahan strategi yang benar-benar menyentuh akar persoalan.

Fadilah dan Prathama (2025) di Putat Jaya Surabaya juga menemukan bahwa hambatan pembelajaran berasal dari masyarakat yang belum terbiasa menyampaikan masukan kepada institusi pemerintah. Temuan tersebut memiliki kesamaan dengan kondisi di Subulussalam, di mana sebagian besar informan belum pernah menyampaikan masukan bukan karena tidak memiliki keluhan, tetapi karena tidak mengetahui saluran yang tersedia.

Secara keseluruhan, pembahasan terhadap lima indikator strategi Mulgan menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Subulussalam menghadapi tantangan yang bersifat struktural dan bukan semata-mata persoalan teknis operasional. Tantangan serupa juga ditemukan di berbagai daerah seperti OKU, Cirebon, Banda Aceh, Sidoarjo, hingga Surabaya. Namun, yang membedakan Subulussalam adalah karakteristik geografis yang menantang, tingkat literasi digital masyarakat yang masih rendah, serta kapasitas institusional yang masih berkembang sebagai daerah yang relatif muda.

Selain ketiga faktor tersebut, penelitian ini juga menemukan adanya *gap* persepsi yang konsisten antara pimpinan dan staf teknis dalam menilai kondisi program IKD, mulai dari aspek lingkungan (*environment*), pengarahan (*directions*), hingga pembelajaran (*learning*). Pimpinan cenderung memberikan penilaian yang lebih optimistis dan umum, sedangkan staf teknis secara konsisten mengidentifikasi berbagai persoalan yang lebih spesifik dan kritis. Pola ini mengindikasikan adanya kelemahan dalam mekanisme arus informasi dari bawah ke atas yang berdampak langsung terhadap kualitas pengambilan keputusan strategis.

Jika dikaitkan dengan konsep pelayanan publik, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa strategi peningkatan aktivasi IKD di Kota Subulussalam belum sepenuhnya memenuhi prinsip aksesibilitas, efektivitas, dan kemudahan pelayanan. Hal tersebut terlihat dari belum meratanya penyebaran informasi mengenai IKD kepada masyarakat, sehingga sebagian warga baru mengetahui layanan tersebut ketika datang langsung ke kantor pelayanan. Dalam perspektif pelayanan publik, kondisi ini menunjukkan bahwa inovasi digital yang dikembangkan belum sepenuhnya mampu diterjemahkan menjadi pelayanan

yang mudah diakses, mudah dipahami, serta benar-benar dirasakan manfaatnya oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Ketika strategi dirancang berdasarkan gambaran lingkungan yang tidak sepenuhnya akurat, maka rangkaian tindakan yang dihasilkan juga akan bertumpu pada asumsi yang kurang tepat. Kondisi inilah yang turut menjelaskan mengapa berbagai upaya yang telah dilakukan belum mampu menghasilkan peningkatan yang signifikan terhadap capaian aktivasi IKD.

Dengan demikian, karakteristik geografis yang menantang, rendahnya literasi digital masyarakat, kapasitas institusional yang masih berkembang, serta adanya *gap* persepsi antara pimpinan dan staf teknis secara bersama-sama menciptakan kesenjangan yang konsisten antara strategi yang dijalankan instansi dengan pengalaman nyata masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam perspektif Mulgan, penutupan kesenjangan tersebut membutuhkan perubahan paradigma strategi, dari orientasi yang berfokus pada *output* menuju orientasi *outcome*, serta dari pendekatan yang bersifat *supply-driven* menuju pendekatan yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan nyata masyarakat.

Untuk memperjelas posisi analisis masing-masing dimensi strategi pemerintah menurut Geoff Mulgan, berikut disajikan ringkasan hasil pembahasan berdasarkan temuan lapangan penelitian ini.

Tabel 4.1 Ringkasan Analisis Strategi Disdukcapil Kota Subulussalam Berdasarkan Lima Dimensi Geoff Mulgan

Dimensi Strategi Mulgan	Temuan Utama	Status Analitis
Tujuan (<i>Purposes</i>)	Disdukcapil telah memiliki arah tujuan yang jelas karena mengacu pada kebijakan nasional dan telah mulai menghubungkan IKD dengan kerja sama lintas sektor. Namun, tujuan tersebut masih bersifat <i>top-down</i> dan belum dijabarkan secara spesifik ke dalam perencanaan strategis lokal yang kontekstual dengan kondisi Kota Subulussalam.	Belum optimal
Lingkungan (<i>Environment</i>)	Lingkungan strategis ditandai oleh tantangan geografis, keterbatasan jaringan, rendahnya literasi digital masyarakat, serta ketimpangan capaian antarwilayah. Selain itu, ditemukan <i>gap</i> persepsi antara pimpinan dan staf teknis dalam memahami kondisi lapangan, yang mengindikasikan belum optimalnya arus informasi internal organisasi.	Lemah
Pengarahan (<i>Directions</i>)	Pengarahan internal berjalan cukup baik secara hierarkis melalui rapat, evaluasi, dan pembagian tugas, tetapi koordinasi eksternal belum terlembagakan secara kuat. Pengelolaan anggaran, SDM, dan teknologi juga masih cenderung prosedural dan reaktif, serta belum sepenuhnya berorientasi pada hasil.	Belum optimal
Tindakan (<i>Actions</i>)	Berbagai tindakan telah dilakukan melalui sosialisasi di kantor, media sosial, program jemput bola, dan kerja sama lintas sektor. Namun, seluruh informan masyarakat menyatakan belum pernah mengikuti kegiatan sosialisasi IKD yang bersifat formal dan proaktif dari Disdukcapil. Sebagian besar baru mengetahui IKD secara insidental ketika datang mengurus administrasi kependudukan, sementara sebagian lainnya melalui anggota keluarga atau imbauan pimpinan daerah.	Belum optimal
Pembelajaran (<i>Learning</i>)	Monitoring internal sudah berjalan cukup rutin melalui pemantauan harian, evaluasi mingguan, dan pelaporan bulanan. Akan tetapi, evaluasi masih berfokus pada <i>output</i> , sementara umpan balik masyarakat belum terkelola secara optimal karena saluran pengaduan yang tersedia belum diketahui secara luas oleh masyarakat.	Belum optimal

Sumber: Olahan peneliti (2026)

Tabel tersebut menunjukkan bahwa tidak ada dimensi yang sepenuhnya gagal dalam pelaksanaan program IKD di Kota Subulussalam. Namun, sebagian besar dimensi masih

berada pada kategori belum optimal, bahkan dimensi lingkungan menjadi satu-satunya yang dikategorikan lemah karena berkaitan langsung dengan konteks struktural dan kualitas pembacaan kondisi lapangan.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam dalam meningkatkan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Analisis dilakukan menggunakan teori strategi pemerintah menurut Geoff Mulgan (2009) yang terdiri atas lima dimensi, yaitu tujuan (*purposes*), lingkungan (*environment*), pengarahannya (*directions*), tindakan (*actions*), dan pembelajaran (*learning*). Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut.

1. Dimensi tujuan (*purposes*)

Disdukcapil Kota Subulussalam telah memiliki arah tujuan yang cukup jelas dalam pelaksanaan program IKD dengan mengacu pada Permendagri Nomor 72 Tahun 2022. Tujuan tersebut diwujudkan melalui integrasi aktivasi IKD ke dalam prosedur pelayanan administrasi kependudukan serta pembangunan kerja sama lintas sektor dengan beberapa instansi. Namun, tujuan yang dirumuskan masih bersifat *top-down* dan belum dituangkan dalam perencanaan strategis lokal yang spesifik, terukur, serta sesuai dengan kondisi geografis dan demografis Kota Subulussalam. Selain itu, strategi yang bertumpu pada pelayanan di kantor hanya menjangkau masyarakat yang datang secara langsung, sehingga masyarakat yang belum pernah berinteraksi dengan Disdukcapil belum tersentuh oleh program aktivasi IKD. Kondisi tersebut

berkontribusi terhadap rendahnya capaian aktivasi IKD yang masih berada pada angka 1,86% dari target nasional sebesar 30%.

2. Dimensi lingkungan (*environment*)

Lingkungan eksternal program IKD pada dasarnya telah didukung oleh regulasi nasional yang memadai. Akan tetapi, penelitian ini menemukan masih adanya hambatan berupa kondisi geografis, keterbatasan jaringan internet di wilayah terpencil, rendahnya literasi digital masyarakat, serta keterbatasan kompetensi teknis sebagian SDM. Ketimpangan capaian aktivasi antar kecamatan menunjukkan bahwa hambatan geografis masih menjadi persoalan nyata, terutama di Kecamatan Longkib yang memiliki capaian paling rendah. Selain itu, penelitian ini juga menemukan adanya kesenjangan persepsi antara pimpinan dan staf teknis dalam memahami kondisi lapangan, di mana pimpinan cenderung memandang kondisi lebih siap dan memadai, sedangkan staf teknis mengidentifikasi berbagai kendala yang lebih konkret. Kesenjangan persepsi tersebut merupakan kekhasan yang belum banyak ditemukan dalam penelitian terdahulu terkait aktivasi IKD, sekaligus menjadi salah satu penyebab strategi yang dirumuskan belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan dan tantangan nyata di lapangan.

3. Dimensi pengarahan (*directions*)

Koordinasi internal dalam pelaksanaan program IKD telah berjalan cukup baik melalui rapat dan evaluasi rutin. Namun, koordinasi eksternal masih belum terlembagakan secara kuat dan masih bergantung pada arahan pimpinan daerah. Dari sisi pengelolaan sumber daya, penelitian ini menemukan bahwa alokasi anggaran

belum dikaitkan secara langsung dengan indikator kinerja yang terukur, pengembangan kompetensi SDM belum dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan, serta pengelolaan teknologi masih bersifat reaktif. Kondisi tersebut menyebabkan kemampuan organisasi dalam melakukan inovasi dan adaptasi strategi menjadi terbatas.

4. Dimensi tindakan (*actions*)

Disdukcapil Kota Subulussalam telah melaksanakan berbagai program nyata, seperti sosialisasi di kantor pelayanan, program jemput bola "Jebol Adminduk", serta sosialisasi melalui media sosial resmi. Program-program tersebut menunjukkan adanya upaya aktif dalam meningkatkan aktivasi IKD. Akan tetapi, hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh informan masyarakat menyatakan belum pernah mengikuti kegiatan sosialisasi IKD yang bersifat formal dan proaktif dari Disdukcapil. Sebagian besar baru mengetahui IKD secara insidental ketika datang mengurus administrasi kependudukan, sementara sebagian lainnya memperoleh informasi melalui anggota keluarga atau imbauan pimpinan daerah. Sosialisasi yang dilakukan juga masih bersifat episodik dan belum terjadwal secara sistematis. Selain itu, terdapat hambatan teknis berupa kegagalan verifikasi wajah, serta hambatan prosedural berupa keharusan hadir langsung ke kantor untuk proses verifikasi dan pemindaian *QR Code* yang merupakan bagian dari prosedur resmi yang berlaku, dan belum tersedianya SOP tertulis yang baku sebagai pedoman pelaksanaan aktivasi IKD.

5. Dimensi pembelajaran (*learning*)

Sistem monitoring dan evaluasi program IKD telah berjalan melalui pemantauan harian, evaluasi mingguan, dan pelaporan bulanan kepada pemerintah pusat. Namun, evaluasi masih berfokus pada indikator *output* berupa jumlah aktivasi, tanpa memperhatikan aspek *outcome* seperti tingkat pemanfaatan IKD dan pengalaman masyarakat setelah aktivasi. Penelitian ini juga menemukan bahwa saluran pengaduan berbasis WhatsApp sebenarnya telah tersedia, tetapi hampir seluruh informan masyarakat tidak mengetahuinya, sehingga organisasi kehilangan umpan balik dari masyarakat dan proses pembelajaran menjadi tidak optimal. Akibatnya, organisasi kehilangan umpan balik dari masyarakat dan proses pembelajaran organisasi menjadi kurang optimal. Adaptasi strategi yang dilakukan pun masih cenderung bersifat reaktif dan belum menghasilkan inovasi yang signifikan.

Berdasarkan keseluruhan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi Disdukcapil Kota Subulussalam dalam meningkatkan aktivasi IKD telah berjalan pada tingkat operasional dan memiliki fondasi yang cukup baik, namun belum mampu menghasilkan capaian yang optimal. Rendahnya tingkat aktivasi IKD disebabkan oleh adanya kesenjangan antara strategi yang dilaksanakan dengan kondisi dan kebutuhan nyata masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan aktivasi IKD di Kota Subulussalam memerlukan perubahan pendekatan dari orientasi yang hanya berfokus pada keluaran (*output*) menuju orientasi pada hasil (*outcome*), serta dari pendekatan yang berorientasi pada penyediaan layanan (*supply-driven*) menuju strategi yang lebih partisipatif dan responsif terhadap kondisi dan kebutuhan masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut.

a. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam

1. Disdukcapil Kota Subulussalam perlu menyusun program sosialisasi IKD yang lebih terstruktur, terjadwal, dan menjangkau masyarakat hingga tingkat gampong secara merata. Kegiatan sosialisasi tidak hanya dilakukan kepada masyarakat yang datang ke kantor, tetapi juga secara aktif melalui pendekatan jemput bola yang berkelanjutan.
2. Disdukcapil perlu segera menyusun SOP tertulis mengenai pelaksanaan aktivasi IKD sebagai pedoman resmi bagi seluruh petugas pelayanan, baik di kantor maupun dalam kegiatan jemput bola, agar pelayanan berjalan lebih konsisten dan terstandarisasi.
3. Disdukcapil perlu meningkatkan kompetensi digital pegawai melalui program pelatihan dan pengembangan SDM yang dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan, sehingga kemampuan pelayanan IKD tidak hanya bergantung pada beberapa pegawai tertentu.
4. Disdukcapil perlu membangun mekanisme komunikasi internal yang lebih terbuka antara pimpinan dan staf teknis agar kendala di lapangan dapat tersampaikan secara efektif dan menjadi dasar dalam penyusunan strategi yang lebih responsif terhadap kondisi nyata masyarakat.
5. Disdukcapil perlu lebih aktif mensosialisasikan saluran pengaduan dan konsultasi yang telah tersedia, termasuk nomor WhatsApp resmi, melalui pelayanan langsung,

media sosial, maupun kegiatan sosialisasi lapangan agar masyarakat dapat menyampaikan kendala dan masukan secara lebih mudah.

6. Disdukcapil perlu memperluas indikator evaluasi program tidak hanya pada jumlah aktivasi IKD, tetapi juga pada tingkat pemanfaatan IKD, kepuasan masyarakat, hambatan penggunaan, serta pemerataan capaian antar wilayah.
7. Disdukcapil perlu menyusun dokumen perencanaan strategis lokal yang berbasis kinerja dan disesuaikan dengan kondisi geografis, demografis, serta kapasitas kelembagaan Kota Subulussalam agar target aktivasi IKD dapat dicapai secara lebih realistis dan terukur.
8. Disdukcapil perlu memperkuat kerja sama lintas sektor melalui bentuk kerja sama formal dengan berbagai instansi terkait agar dukungan terhadap pelaksanaan program IKD dapat berjalan lebih berkelanjutan dan terukur.

b. Bagi Masyarakat Kota Subulussalam

Masyarakat Kota Subulussalam diharapkan lebih aktif dalam memanfaatkan layanan IKD serta mengikuti kegiatan sosialisasi yang diselenggarakan oleh Disdukcapil. Selain itu, masyarakat juga diharapkan dapat menyampaikan kendala maupun masukan terkait penggunaan IKD melalui saluran pengaduan resmi yang telah disediakan, sehingga kualitas pelayanan IKD dapat terus diperbaiki sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alexander, Annie P. "Lincoln and Guba's Quality Criteria for Trustworthiness." *IDC International Journal*, 6.4 (2019).
- Alexander Kennedy, William Hartato Surya, dan Franciscus Xaverius Wartoyo. "Tantangan dan Solusi Penerapan E-Government di Indonesia." *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 4.2 (2024), 134-147. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v4i2.4459>.
- Alfansyur, Andarusni, dan Mariyani. "Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial." *Historis*, 5.2 (2020), 146-150.
- ANTARA News. "Pemerintah Ajak Warga Banda Aceh Aktivasi IKD agar Lebih Efisien." 9 September 2025. <https://www.antaraneews.com/berita/5096997/pemerintah-ajak-warga-banda-aceh-aktivasi-ikd-agar-lebih-efisien>.
- Budio, Sesra. "Strategi Manajemen Sekolah." *Jurnal Menata*, 2.2 (2019), 56-72.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bulungan. "Mengenal Identitas Kependudukan Digital (IKD)." 15 Mei 2024. <https://dispendukcapil.bulungan.go.id/index.php/2024/05/15/mengenal-identitas-kependudukan-digital-ikd/>.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam. "Data Kependudukan." 2025. https://drive.google.com/file/d/1zpxjUNXElt8kGYyqxbxVDNZNMmsJXine/view?usp=drive_link.
- Dukcapil Kemendagri. *Satu Data untuk Semua: Rilis Data Kependudukan I Tahun 2025*. YouTube (Live), 28 Agustus 2025. <https://www.youtube.com/live/HTmPAgyOnJ8>.
- Dwi Yuli Prasetyo Eko Saputra, Muhammad Jibril. "Evaluasi Sistem Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Meningkatkan Efisiensi Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Inhil." 8.2 (2026), 175–185.
- Fadhlillah, Muamar, Dewi Noor Azijah, dan Cucu Sugiarti. "Menelaah Peran Bina Marga Dalam Meningkatkan Penerangan Jalan Publik." *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8.4 (2022), 126-134. <https://doi.org/10.5281/zenodo.6357884>.
- Fadilah, Sabrina Rahma, dan Ananta Prathama. "Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat terhadap Aktivasi

Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya.” 6.5 (2025), 3394-3406.

Faradillah, Andi, Abdi Abdi, dan Nasrul Haq. “Strategi Pemerintah Dalam Penanggulangan Covid-19 Pada Sekretariat Satuan Tugas Penanganan Covid-19 Kota Makassar.” *JPPM: Journal of Public Policy and Management*, 3.2 (2021), 127–134. <https://doi.org/10.26618/jppm.v3i2.6578>.

Fatima, Aprilla Intan, dan Sri Wibawani. “Strategi Pencapaian Target Aktivasi Kependudukan Digital.” *Jurnal Kebijakan Publik*, 15.1 (2024), 84-91. <https://doi.org/10.31258/jkp.v15i1.8402>.

Fajarwati, Neri. “Strategi Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Karanganyar Kota Bandung.” 13.2 (2023), 169-186.

Flaantika, Feny Rita, dkk. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi, 2022.

Hanjani, Nadia Antania, dan Bedasari Hafzana. “Pelayanan Pendaftaran dan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Pekanbaru.” *Jurnal Niara*, 18.1 (2025), 58-73.

Harri, Muhammad, dkk. *Metode Penelitian: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Purwokerto: CV Pena Persada, 2022.

Imada, Azka Kharisma Putri, dkk. “Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Percepatan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Surabaya.” *Journal of Governance Innovation*, 7.1 (2025), 313–329. <https://doi.org/10.36636/jogiv.v7i1.5800>.

Isma, Yuli Santri, dkk. “Transformasi Digital Sebagai Instrumen untuk Memperluas Aksesibilitas Layanan Publik.” *Journal of Administrative and Social Science*, 6.2 (2025), 66-77. <https://doi.org/10.55606/jass.v6i2.1904>.

Mahbegi, Risti Fitria. *Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Dalam Meningkatkan Jumlah Pengguna Identitas Kependudukan Digital*. Skripsi. Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2025.

Mahmudi. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2010.

Mulgan, Geoff. *The Art of Public Strategy: Mobilizing Power and Knowledge for the Common Good*. Oxford: Oxford University Press, 2009.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Wali Kota Subulussalam Nomor 74 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam.

Perspektif Spradley and Miles Huberman. "Kajian Teoritis Tentang Teknik Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif." *Journal of Management, Accounting and Administration*, 1.2 (2024), 77-84.

Qanun Kota Subulussalam Nomor 2 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Subulussalam.

Rangkuti, Freddy. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006.

Salamena, Allgreat Meidelia Clarista, dan Andi Wahyu Rahardjo Emanuel. "Responsivitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government dengan Inovasi Identitas Kependudukan Digital." *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 10.2 (2024), 285-293. <https://doi.org/10.28932/jutisi.v10i2.8618>.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Unes Law Review. "Strategi Pemerintah Dalam Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon." 6.4 (2024), 10146-10157. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i4>.

Waruwu, Marinu. "Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan dan Peran di Bidang Pendidikan." *Afeksi: Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan*, 5.2 (2024), 198-211.

Wempie, MH Masagus A. Rahman, Eva Susanti, dan Santi Indriani. “Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Ogan Komering Ulu.” *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3.1 (2024), 40-49.

Wilona, Mariska Zena, Maria Madalina, dan Agus Riwant. “Fungsi Pemerintah Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Prinsip Good Governance.” 1.3 (2017), 57-68.

Zein, Havida, dan Nurhaslita Sari. “Strategi Pemerintah Kota Subulussalam Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Petani Sawit.” *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8.2 (2022), 146-161. [https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8\(2\).10470](https://doi.org/10.25299/jiap.2022.vol8(2).10470).

“10.632 Warga Aceh Utara Belum Rekam e-KTP, IKD Baru Tersentuh 5 Persen.” *AJNN*, 11 Agustus 2025. <https://www.ajnn.net/news/10-632-warga-aceh-utara-belum-rekam-e-ktp-ikd-baru-tersentuh-5-persen/index.html>.



Lampiran 1 Surat Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU PEMERINTAHAN**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh Telp/Fax. : 0651-752921

Nomor : B-2940/Un.08/FISIP.I/PP.00.9/11/2025

Lamp : -

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

NIM : 220802042

Nama : AMANSYAH PUTRA

Program Studi/Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Alamat : Dusun belukur

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SUBULUSSALAM DALAM PENINGKATAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL**

Banda Aceh, 12 November 2025

An. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan



Berlaku sampai : 27 Februari 2026

Eka Januar, M.Soc.Sc.

NIP. 198401012015031003

Lampiran 2 Pertanyaan Wawancara

Pertanyaan Untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Subulussalam

Tujuan

- a. Kejelasan dan kekonsistenan visi, misi, serta target aktivasi IKD.
 1. Sejauh mana Visi dan Misi IKD dapat dipahami dengan mudah oleh seluruh jajaran di instansi Anda?
 2. Bagaimana cara Anda memastikan bahwa target operasional aktivasi IKD tetap konsisten dengan visi dan misi yang telah ditetapkan?
 3. Apakah terdapat dokumen perencanaan yang secara rinci menjabarkan target aktivasi IKD?
- b. Keselarasan target IKD dengan agenda digitalisasi nasional dan daerah.
 1. Bagaimana langkah konkret yang dilakukan untuk menyesuaikan program IKD dengan agenda prioritas digitalisasi nasional, seperti "Satu Data Indonesia"?
 2. Dalam hal apa saja target IKD selaras atau mendukung Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kota Subulussalam?
 3. Apakah terdapat forum koordinasi khusus dengan pemerintah pusat atau daerah untuk memastikan keselarasan ini, dan bagaimana mekanismenya?

Lingkungan

- a. Identifikasi faktor eksternal.
 1. Regulasi atau kebijakan pemerintah pusat mana saja yang paling mendukung dan paling menghambat proses aktivasi IKD di Kota Subulussalam?
 2. Bagaimana karakteristik geografis dan demografis Kota Subulussalam strategi implementasi IKD, khususnya dalam hal infrastruktur digital?
 3. Sejauh mana ketersediaan dan kualitas infrastruktur digital (seperti jaringan internet) di wilayah ini mendukung keberhasilan program IKD?
- b. Analisis kapasitas internal.
 1. Secara keseluruhan, apakah jumlah dan kompetensi SDM yang ada saat ini sudah memadai untuk menjalankan dan memelihara sistem IKD?
 2. Bagaimana kecukupan anggaran yang dialokasikan untuk program IKD, baik untuk pengadaan teknologi, pelatihan SDM, maupun operasional?
 3. Apakah sarana dan prasarana pendukung yang dimiliki sudah memadai dan memenuhi spesifikasi teknis yang dibutuhkan untuk IKD?

Pengarahan

a. Mekanisme pengambilan keputusan strategis IKD.

1. Dapat dijelaskan proses pengambilan keputusan strategis terkait IKD, misalnya dalam hal pemilihan teknologi atau perubahan prosedur?
2. Siapa saja pihak yang terlibat dalam pengambilan keputusan strategis tersebut dan apa peran masing-masing?
3. Apakah dalam pengambilan keputusan strategis selalu didasarkan pada data dan kajian yang mendalam?

b. Struktur koordinasi internal dan eksternal.

1. Bagaimana struktur koordinasi antar unit kerja di dalam Disdukcapil untuk mendukung program IKD?
2. Bagaimana mekanisme koordinasi dengan instansi eksternal dalam implementasi IKD?
3. Apakah terdapat forum atau pertemuan rutin untuk membahas koordinasi ini, dan seberapa efektif forum tersebut?

c. Alokasi dan pengelolaan sumber daya.

1. Bagaimana prinsip alokasi anggaran untuk IKD ditentukan, apakah berdasarkan prioritas kebutuhan atau hal lain?
2. Apakah terdapat mekanisme khusus untuk mengelola dan mendistribusikan SDM yang memiliki keterampilan khusus di bidang digital untuk mendukung IKD?
3. Bagaimana strategi pengelolaan aset teknologi untuk memastikan keberlangsungan operasional IKD?

Tindakan

a. Jenis, frekuensi, dan jangkauan program sosialisasi/edukasi IKD.

1. Metode sosialisasi apa saja yang telah digunakan untuk mengenalkan IKD kepada masyarakat, dan mana yang paling efektif?
2. Seberapa sering program sosialisasi atau edukasi ini dilaksanakan dalam setahun terakhir?
3. Apakah ada inovasi layanan seperti "jemput bola" atau kolaborasi dengan pihak lain, dan bagaimana hasilnya?

B. Prosedur operasional standar aktivasi IKD.

1. Apakah sudah terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis untuk seluruh proses aktivasi IKD?
2. Bagaimana cara Anda memastikan bahwa semua staf pelaksana memahami dan mengikuti SOP tersebut dengan konsisten?

3. Apakah SOP tersebut sudah mudah diakses dan dipahami oleh masyarakat yang akan mengajukan aktivasi IKD?

Pembelajaran

a. Mekanisme monitoring dan evaluasi program IKD.

1. Bagaimana sistem pemantauan kemajuan program IKD dilakukan? Apakah dilakukan secara rutin dan *real-time*?
2. Parameter atau indikator kinerja apa saja yang digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan program IKD?
3. Siapa yang bertanggung jawab melakukan evaluasi dan seberapa sering evaluasi formal terhadap program IKD dilaksanakan?

b. Pemanfaatan umpan balik dan proses adaptasi strategi.

1. Bagaimana mekanisme resmi untuk menerima umpan balik, baik dari internal (staf) maupun eksternal (masyarakat)?
2. Dapat diberikan contoh dimana umpan balik dari masyarakat atau staf langsung ditindaklanjuti dan menghasilkan perbaikan layanan IKD?
3. Bagaimana proses revisi atau penyesuaian strategi IKD berdasarkan hasil evaluasi dan umpan balik yang diterima?

Pertanyaan Untuk Masyarakat

Tindakan

a. Jenis, Frekuensi, dan Jangkauan Program Sosialisasi/Edukasi IKD

1. Bapak/Ibu pertama kali mengetahui tentang IKD dari mana? (misalnya dari Disdukcapil, media sosial, atau dari orang lain?)
2. Menurut Bapak/Ibu, cara sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil sudah mudah dipahami dan menjangkau masyarakat atau belum?
3. Apakah Bapak/Ibu pernah melihat atau mengikuti kegiatan sosialisasi langsung tentang IKD? Jika iya, bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kegiatan tersebut?

b. Standar Operasional Prosedur (SOP) Aktivasi IKD

1. Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu saat melakukan aktivasi IKD, apakah prosesnya mudah atau masih ada kendala?
2. Apakah petugas menjelaskan prosedur aktivasi IKD dengan jelas dan membantu jika ada kesulitan?

3. Menurut Bapak/Ibu, apa yang sebaiknya diperbaiki agar proses aktivasi IKD lebih mudah dan nyaman bagi masyarakat?

Pembelajaran

b. Pemanfaatan Umpan Balik dan Proses Adaptasi Strategi

1. Apakah Bapak/Ibu pernah menyampaikan saran, keluhan, atau masukan terkait layanan IKD kepada Disdukcapil?
2. Jika pernah, apakah ada tanggapan atau perbaikan layanan setelah masukan itu disampaikan?
3. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana cara terbaik agar masyarakat bisa memberikan masukan supaya layanan IKD semakin baik?



Lampiran 3 Dokumentasi Wawancara



Wawancara dengan Kepala Disdukcapil Kota Subulussalam



Wawancara dengan Sekretaris Disdukcapil Kota Subulussalam



Wawancara Dengan Staf Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Disdukcapil Kota Subulussalam



Wawancara dengan Masyarakat Kota Subulussalam