



**PROSEDUR LAYANAN AKTIVASI APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN  
DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
SIKKA**

**Yovilia Nona Yosefat<sup>1</sup>, Intan Mustafa<sup>2</sup>, Alfian Harbiyanto<sup>3</sup>**

Universitas Nusa Nipa<sup>1,2,3</sup>

e-mail: [yovilianonayosefat@gmail.com](mailto:yovilianonayosefat@gmail.com)

Diterima: 15/4/2026; Direvisi: 25/4/2026; Diterbitkan: 28/4/2026

**ABSTRAK**

Transformasi digital dalam pelayanan publik mendorong pemerintah untuk mengembangkan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai inovasi dalam administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis prosedur layanan aktivasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas pimpinan dinas, petugas pelayanan administrasi kependudukan, operator IKD, serta masyarakat pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur layanan aktivasi IKD di Disdukcapil Kabupaten Sikka telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan pedoman teknis yang berlaku, yang meliputi tahap persiapan, verifikasi, dan aktivasi. Petugas pelayanan memiliki peran penting sebagai fasilitator dan pendamping masyarakat dalam proses aktivasi IKD. Namun demikian, pelaksanaan layanan masih menghadapi berbagai kendala, antara lain keterbatasan jaringan internet, keterbatasan sumber daya manusia, serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Respons masyarakat terhadap layanan IKD bersifat beragam, di mana sebagian telah merasakan manfaat layanan digital, sementara sebagian lainnya masih ragu untuk menggunakannya. Ditinjau dari perspektif pelayanan publik, layanan aktivasi IKD merupakan bentuk inovasi pelayanan berbasis e-government yang progresif, namun efektivitas dan efisiensinya belum sepenuhnya optimal. Oleh karena itu, diperlukan penguatan infrastruktur, peningkatan kapasitas aparatur, serta strategi sosialisasi yang berkelanjutan agar layanan IKD dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara inklusif dan berkelanjutan.

**Kata Kunci:** *Aplikasi Identitas Kependudukan Digital, Pelayanan Publik, Prosedur Layanan*

**ABSTRACT**

Digital transformation in public services has encouraged the government to develop Digital Population Identity (IKD) as an innovation in population administration. This study aims to describe and analyze the service procedures for activating the Digital Population Identity application at the Department of Population and Civil Registration of Sikka Regency, as well as to identify the obstacles encountered in its implementation. This research employs a descriptive qualitative approach with data collection techniques including in-depth interviews, observation, and documentation. The research informants consist of department leaders, population administration service officers, IKD operators, and service users. The findings indicate that the IKD activation service procedures at the Department of Population and Civil Registration of Sikka Regency have been implemented in accordance with applicable regulations and technical guidelines, encompassing the stages of preparation, verification, and



activation. Service officers play a crucial role as facilitators and companions for the community during the IKD activation process. However, the implementation of the service still faces several challenges, such as limited internet connectivity, insufficient human resources, and low digital literacy among certain segments of the community. Public responses to the IKD service vary, with some individuals experiencing the benefits of digital services, while others remain hesitant to adopt them. From a public service perspective, the IKD activation service represents a progressive form of e-government-based service innovation; nevertheless, its effectiveness and efficiency have not yet been fully optimized. Therefore, strengthening infrastructure, enhancing the capacity of public service personnel, and implementing continuous public outreach strategies are necessary to improve the quality of population administration services in an inclusive and sustainable manner.

**Keywords:** *Public Service, Digital Population Identity Application, Service Procedures*

## PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pelayanan publik telah menjadi agenda penting pemerintah Indonesia dalam beberapa tahun terakhir. Salah satunya adalah digitalisasi administrasi kependudukan melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang merupakan representasi digital dokumen kependudukan yang terhubung secara elektronik ke database nasional. IKD didefinisikan sebagai *informasi elektronik* yang digunakan untuk mempresentasikan dokumen administrasi kependudukan dalam aplikasi digital pada gawai pintar seperti smartphone, mencakup data KTP-el, Kartu Keluarga, dan dokumen balikan lainnya (Jayasinga & Triono, 2023; Romawati et al., 2024; Syaifudin & Wardhani, 2023). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 menjadi dasar hukum pelaksanaan identitas kependudukan digital ini, yang menegaskan bahwa KTP elektronik dapat berbentuk fisik dan/atau digital, serta mewajibkan penyelenggaraan aplikasi digital administrasi kependudukan. IKD diharapkan menjadi solusi dalam menyederhanakan proses pelayanan publik, mempercepat verifikasi data, serta meningkatkan efektivitas administrasi pemerintahan berbasis teknologi (Jayasinga & Triono, 2023; Putri & Reviandani, 2023; Romawati et al., 2024; Syafitri et al., 2025).

Digitalisasi ini mencerminkan kemajuan sistem kependudukan dari dokumen fisik menuju dokumen yang bisa diakses secara digital oleh pemiliknya kapan saja melalui smartphone. IKD bukan sekadar aplikasi: ia merupakan dasar integrasi layanan publik lain yang membutuhkan verifikasi identitas, seperti perbankan, layanan kesehatan, perizinan, dan lainnya (Brizi & Huseini, 2025; Jayasinga & Triono, 2023; Rulliansyah et al., 2025). Penerapan IKD menjadi sangat penting di tengah perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat — di mana masyarakat semakin menuntut layanan publik yang lebih cepat, efisien, dan terjangkau. Administrasi kependudukan merupakan layanan publik utama yang setiap warga negara pasti membutuhkan, dari pembuatan KTP sampai pengurusan dokumen lainnya. Dengan digitalisasi yang dilakukan melalui IKD, diharapkan proses layanan ini tidak lagi membutuhkan banyak dokumen fisik, mengurangi antrian tatap muka, serta meminimalkan risiko kehilangan atau kerusakan dokumen (Ashariana et al., 2026; Melati et al., 2025; Nanda & Adiwati, 2026; Rika, 2025).

Namun, tujuan tersebut tidak serta-merta tercapai tanpa hambatan. Banyak tantangan yang tercatat dalam literatur layanan digital, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi di daerah, kesiapan sumber daya manusia, dan adaptasi masyarakat terhadap sistem digital yang baru. Studi empiris dalam konteks pelaksanaan IKD di beberapa daerah, misalnya Kabupaten Dairi, menunjukkan bahwa tingkat aktivasi IKD masih rendah meskipun mayoritas warga sudah memiliki e-KTP fisik. Hambatan teknis seperti lupa PIN, kurangnya literasi digital, serta



infrastruktur jaringan menjadi faktor yang mempengaruhi rendahnya tingkat penggunaan aplikasi (Hutasoit & Gaol, 2023; Melati et al., 2025; Permadi & Rokhman, 2023).

Kabupaten Sikka, sebagai salah satu kabupaten di Provinsi Nusa Tenggara Timur, turut mengadopsi program layanan digital IKD tersebut. Disdukcapil Kabupaten Sikka secara aktif membuka pelayanan instalasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital untuk masyarakat yang ingin mengubah KTP-el fisik menjadi KTP digital melalui aplikasi di smartphone. Layanan ini bertujuan mempermudah masyarakat dalam membawa dan menggunakan identitas mereka tanpa perlu membawa dokumen fisik, serta meningkatkan akses layanan publik lainnya. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka menyatakan bahwa meskipun layanan IKD tidak diwajibkan bagi semua warga karena tidak semua memiliki smartphone, program ini tetap diperkenalkan kepada masyarakat yang memiliki perangkat serta kemampuan teknologi yang memadai agar dapat mengakses layanan administrasi modern dengan lebih mudah dan cepat (Putri & Reviandani, 2023; Syaifudin & Wardhani, 2023). Namun, seperti di daerah lain, penerapan layanan IKD di Sikka tidak terlepas dari kendala. Selain tantangan teknis, ada juga laporan mengenai modus penipuan berkedok aktivasi aplikasi IKD yang menimpa beberapa warga Sikka, yang menunjukkan adanya kesenjangan informasi

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam proses, mekanisme, serta dinamika prosedur layanan aktivasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali realitas empiris secara alamiah melalui interaksi langsung dengan informan dan lingkungan penelitian. Penelitian deskriptif kualitatif berupaya menggambarkan fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan karakteristik objek yang diteliti tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel penelitian. Dengan demikian, metode ini relevan untuk menguraikan tahapan prosedur layanan, peran petugas, serta pengalaman masyarakat dalam proses aktivasi IKD di Disdukcapil Kabupaten Sikka (Moleong, 2017).

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Lokasi ini dipilih secara purposif karena Disdukcapil Kabupaten Sikka merupakan instansi pemerintah yang secara langsung menyelenggarakan layanan aktivasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital bagi masyarakat. Informan penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait objek penelitian (Sugiyono, 2019) yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sikka atau pejabat yang mewakili dan Kepala bidang atau petugas pelayanan administrasi kependudukan yang menangani layanan IKD.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa cara, Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada informan penelitian untuk memperoleh data mengenai prosedur layanan aktivasi IKD, tahapan pelayanan, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang lebih mendalam dan fleksibel sesuai dengan konteks penelitian (Creswell, 2014), Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan aktivasi aplikasi IKD di Disdukcapil Kabupaten Sikka dan Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa dokumen resmi, seperti standar operasional prosedur (SOP) layanan IKD, peraturan perundang-undangan, laporan pelayanan, serta dokumentasi foto



kegiatan pelayanan. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan mengikuti model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik ini bertujuan untuk meningkatkan validitas dan kredibilitas temuan penelitian (Sugiyono, 2019).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### 1. Gambaran Umum Pelaksanaan IKD di Kabupaten Sikka

Identitas Kependudukan Digital atau IKD merupakan lompatan besar dalam sistem administrasi negara yang dikembangkan sebagai jawaban atas kebutuhan layanan publik yang lebih gesit dan modern di era transformasi informasi. Di Kabupaten Sikka, program ini dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai langkah nyata untuk mendigitalisasi identitas fisik menjadi data yang tersimpan secara aman di dalam perangkat telepon pintar milik penduduk. Layanan ini tidak lagi hanya mengandalkan cetakan fisik kartu tanda penduduk, melainkan berfokus pada kemudahan akses data kependudukan secara nonfisik yang bisa diakses kapan saja dan di mana saja oleh pemilikinya. Sebagai bentuk inovasi layanan publik, IKD di Kabupaten Sikka dirancang untuk mengurangi ketergantungan pada blangko fisik serta mempermudah integrasi data dengan berbagai layanan publik lainnya yang sudah berbasis daring. Implementasi ini mencerminkan komitmen pemerintah daerah untuk menyelaraskan sistem birokrasi lokal dengan standar pelayanan kependudukan nasional yang semakin menuntut efisiensi serta keamanan data yang tinggi bagi seluruh masyarakat.

Pelaksanaan layanan aktivasi identitas digital ini mulai diperkenalkan kepada masyarakat luas di Kabupaten Sikka setelah adanya landasan hukum yang kuat mengenai standar spesifikasi perangkat kependudukan digital. Dalam praktiknya, dinas terkait menugaskan petugas khusus yang memiliki kecakapan teknis untuk memandu masyarakat dalam mengoperasikan sistem kependudukan yang baru ini. Meskipun teknologi ini menawarkan berbagai kemudahan, layanan IKD di wilayah ini belum bersifat wajib bagi seluruh penduduk, melainkan masih menjadi pilihan atau alternatif bagi warga yang telah memiliki kartu tanda penduduk elektronik fisik. Hal ini dilakukan untuk memberikan ruang transisi bagi masyarakat yang mungkin belum memiliki perangkat telepon pintar yang memadai atau akses internet yang stabil di tempat tinggal mereka. Kebijakan ini menegaskan bahwa pemerintah daerah tetap mengedepankan aspek keadilan sosial dengan mempertimbangkan keberagaman kemampuan ekonomi dan literasi teknologi yang dimiliki oleh setiap individu di berbagai wilayah pelosok Kabupaten Sikka saat ini.

#### 2. Prosedur Teknis dan Alur Aktivasi Aplikasi Digital

Prosedur pelaksanaan layanan aktivasi aplikasi identitas digital di lingkungan dinas kependudukan setempat telah disusun secara sistematis agar dapat diikuti oleh masyarakat dengan mudah namun tetap terjaga keamanannya. Tahapan pertama dimulai dengan proses persiapan di mana warga diwajibkan mengunduh aplikasi resmi melalui penyedia layanan aplikasi pada telepon pintar masing-masing sebelum mendatangi petugas. Setelah aplikasi terpasang, pemohon harus melakukan registrasi awal secara mandiri dengan memasukkan nomor induk kependudukan yang sah, alamat surel yang aktif, serta nomor telepon seluler yang masih digunakan. Petugas kemudian akan melakukan validasi awal untuk mencocokkan data yang dimasukkan oleh pemohon dengan basis data kependudukan nasional yang tersentralisasi.



Ketelitian dalam tahap pendaftaran awal ini sangat menentukan kelancaran proses selanjutnya, karena kesalahan penulisan satu angka atau huruf pada identitas dapat menyebabkan kegagalan sistem dalam mengenali data pemohon sehingga diperlukan verifikasi ulang secara manual oleh petugas teknis di lapangan.

Setelah data awal terverifikasi, prosedur dilanjutkan ke tahap autentikasi biometrik yang melibatkan pengambilan swafoto wajah pemohon secara langsung di hadapan petugas. Proses pengambilan foto ini bertujuan untuk memastikan bahwa orang yang melakukan aktivasi adalah benar-benar pemilik identitas yang sah sesuai dengan data yang terekam dalam sistem elektronik nasional. Tahap krusial berikutnya adalah pemindaian kode unik yang hanya disediakan oleh petugas di kantor layanan sebagai bentuk persetujuan aktivasi secara resmi dari pihak berwenang. Apabila seluruh proses pemindaian dan pencocokan wajah berhasil, sistem akan mengirimkan kode aktivasi rahasia melalui surel pemohon sebagai kunci terakhir untuk membuka akses identitas digital tersebut. Langkah terakhir adalah penetapan kode pengaman personal yang harus dibuat oleh pemohon untuk menjamin privasi data pribadinya agar tidak disalahgunakan oleh pihak lain. Prosedur yang terstruktur ini menunjukkan adanya upaya perlindungan data yang berlapis, meskipun efektivitas pengerjaannya sangat bergantung pada kecepatan jaringan internet di lokasi kantor dinas kependudukan.

### **3. Peran Strategis Petugas sebagai Fasilitator dan Edukator**

Keberhasilan implementasi layanan digital di Kabupaten Sikka sangat bergantung pada peran aktif para petugas di lapangan yang bertugas melayani masyarakat setiap harinya. Petugas tidak hanya berfungsi sebagai operator teknis yang memproses data di belakang layar, tetapi juga memegang peran vital sebagai pendidik bagi warga yang masih asing dengan teknologi aplikasi. Mengingat tingkat literasi digital masyarakat yang sangat beragam, petugas sering kali harus memberikan pendampingan ekstra dan penjelasan yang mendalam mengenai manfaat jangka panjang dari kepemilikan identitas kependudukan digital. Mereka dituntut untuk memiliki kesabaran tinggi dalam menjawab keraguan warga mengenai keamanan data pribadi serta cara penggunaan aplikasi untuk berbagai keperluan administrasi lainnya. Kemampuan komunikasi interpersonal petugas menjadi faktor penentu agar inovasi ini tidak dipandang sebagai beban baru oleh masyarakat, melainkan sebagai kemudahan yang menguntungkan bagi mereka dalam mengakses berbagai fasilitas publik di masa depan secara lebih mandiri dan praktis.

Selain aspek edukasi, petugas juga harus memiliki kompetensi teknis yang mumpuni untuk menangani berbagai kendala sistem yang mungkin muncul secara mendadak selama proses aktivasi berlangsung. Dalam konteks pelayanan publik digital, aparatur dituntut untuk bersikap responsif dan memiliki empati terhadap warga yang kesulitan mengoperasikan perangkat telepon pintarnya, terutama bagi kelompok usia lanjut. Petugas berperan sebagai jembatan yang menghubungkan antara sistem teknologi yang kaku dengan kebutuhan manusia yang fleksibel, sehingga proses birokrasi terasa lebih hangat dan bersahabat. Tantangan bagi para petugas saat ini adalah bagaimana mereka tetap konsisten memberikan kualitas layanan prima di tengah beban kerja yang semakin kompleks karena harus melayani administrasi fisik dan digital secara bersamaan. Dedikasi para petugas ini mencerminkan integritas birokrasi daerah dalam mendukung transformasi tata kelola pemerintahan yang lebih modern dan transparan. Kualitas interaksi antara petugas dan warga inilah yang pada akhirnya akan membentuk persepsi publik terhadap keberhasilan inovasi teknologi di instansi pemerintah.

### **4. Dinamika Partisipasi dan Kepercayaan Masyarakat Sikka**

Respons masyarakat terhadap peluncuran layanan kependudukan berbasis digital di Kabupaten Sikka menunjukkan dinamika yang cukup menarik untuk diamati lebih dalam.



Kelompok generasi muda dan masyarakat yang tinggal di wilayah perkotaan umumnya menyambut kehadiran inovasi ini dengan sangat antusias karena sejalan dengan gaya hidup mereka yang serba cepat. Mereka menganggap bahwa identitas kependudukan digital jauh lebih praktis karena mengurangi kebutuhan untuk membawa banyak dokumen fisik dalam dompet serta meminimalisir risiko kehilangan kartu tanda penduduk yang berharga. Efisiensi waktu yang didapatkan dari kemudahan akses data melalui genggaman tangan menjadi alasan utama mengapa partisipasi dari kalangan terpelajar cenderung lebih tinggi. Bagi kelompok ini, digitalisasi adalah sebuah keniscayaan yang harus segera diadopsi untuk mempermudah berbagai urusan perbankan, perjalanan, maupun layanan publik lainnya yang kini sudah banyak beralih ke platform daring secara penuh tanpa memerlukan fotokopi dokumen lagi.

Di sisi lain, masih terdapat sebagian kelompok masyarakat yang menunjukkan sikap ragu atau bahkan belum tertarik untuk melakukan aktivasi identitas kependudukan digital mereka. Faktor utama yang menghambat partisipasi ini adalah keterbatasan kepemilikan perangkat telepon pintar yang mendukung spesifikasi aplikasi serta kekhawatiran yang mendalam mengenai keamanan privasi data pribadi. Maraknya informasi mengenai peretasan data dan penipuan daring membuat sebagian warga lebih merasa aman memegang kartu fisik daripada menyimpan identitas mereka di dalam sistem internet yang dianggap rentan. Kurangnya pemahaman yang menyeluruh tentang teknologi enkripsi yang melindungi data di dalam aplikasi tersebut juga menjadi hambatan psikologis yang cukup berat. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh tingkat kepercayaan mereka terhadap sistem keamanan yang dibangun oleh pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi publik yang lebih intensif untuk meyakinkan warga bahwa identitas digital mereka terlindungi dengan standar keamanan yang sangat ketat dan terkendali.

### **5. Kendala Operasional dan Perspektif Transformasi Digital**

Pelaksanaan layanan aktivasi identitas kependudukan digital di wilayah ini tidak terlepas dari berbagai kendala operasional yang bersifat teknis maupun sosial di lapangan. Masalah utama yang sering dikeluhkan adalah ketidakstabilan jaringan internet di kantor dinas yang menyebabkan proses sinkronisasi data dengan server pusat menjadi terhambat atau terputus secara tiba-tiba. Kondisi ini diperparah dengan letak geografis Kabupaten Sikka yang memiliki beberapa titik lemah sinyal di wilayah pedesaan, sehingga warga yang datang dari jauh sering kali harus kecewa karena sistem tidak dapat diakses saat itu juga. Selain itu, kendala kompatibilitas perangkat juga sering ditemukan di mana beberapa telepon pintar milik warga tidak mampu menjalankan aplikasi karena versi sistem operasi yang sudah tertinggal atau kapasitas memori yang tidak mencukupi. Kendala teknis semacam ini menuntut adanya peningkatan infrastruktur digital yang lebih merata di seluruh unit layanan agar proses aktivasi dapat dilakukan secara optimal dan merata bagi seluruh penduduk tanpa terkecuali.

Secara organisasional, jumlah petugas yang terbatas dibandingkan dengan lonjakan jumlah pemohon layanan sering kali menimbulkan antrean panjang yang melelahkan bagi masyarakat. Keterbatasan sumber daya manusia ini menyebabkan beban kerja petugas menjadi sangat tinggi karena mereka harus menjaga keseimbangan antara pelayanan administrasi konvensional dan digital secara simultan. Dalam perspektif tata kelola pemerintahan yang baik, inovasi identitas digital ini sebenarnya merupakan langkah maju menuju transparansi dan akuntabilitas data, namun keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan organisasi dalam beradaptasi dengan perubahan sistem kerja. Inovasi teknologi yang canggih tidak akan memberikan dampak maksimal apabila literasi digital masyarakat belum merata dan dukungan infrastruktur belum memadai di tingkat lokal. Keberadaan kesenjangan digital antara warga



yang melek teknologi dengan warga yang belum siap dapat menciptakan ketidakadilan akses terhadap layanan publik jika tidak segera ditangani dengan kebijakan pendampingan yang lebih inklusif. Transformasi digital yang sejati harus mampu merangkul seluruh lapisan masyarakat agar manfaatnya dapat dirasakan secara adil dan berkelanjutan.

### Pembahasan

Analisis terhadap implementasi sistem identitas kependudukan digital di Kabupaten Sikka menunjukkan adanya pergeseran paradigma dari administrasi fisik menuju layanan yang lebih *agile* dan modern. Transformasi ini dilakukan oleh instansi terkait untuk menjawab tuntutan zaman dengan memindahkan data kependudukan ke dalam perangkat *smartphone* milik warga. Penggunaan teknologi ini memberikan implikasi positif berupa pengurangan ketergantungan pada blangko fisik serta mempercepat integrasi dengan berbagai platform layanan publik lainnya secara daring. Secara teknis, sistem ini dirancang untuk menciptakan efisiensi birokrasi lokal agar selaras dengan standar pelayanan nasional yang mengutamakan kecepatan dan keamanan data. Namun, keberhasilan inovasi ini sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur digital daerah dalam mendukung akses data nonfisik yang dapat digunakan kapan saja. Pemerintah daerah terlihat berupaya keras menyelaraskan tata kelola data agar tidak lagi terpaku pada metode manual yang memakan waktu lama. Langkah strategis ini mencerminkan komitmen kuat dalam menghadapi era transformasi informasi yang semakin kompetitif dan menuntut transparansi tinggi. Melalui sistem ini, data kependudukan menjadi lebih dinamis dan terintegrasi secara total bagi seluruh penduduk Sikka guna mewujudkan tatanan birokrasi yang lebih inklusif (Renanda & Rosidin, 2025; Wilonotomo et al., 2025; Yuliani et al., 2026).

Prosedur teknis dalam aktivasi identitas digital ini melibatkan langkah sistematis yang menitikberatkan pada aspek perlindungan data pribadi pemohon melalui sistem keamanan berlapis. Proses diawali dengan mengunduh aplikasi resmi pada perangkat masing-masing sebelum melakukan registrasi menggunakan nomor induk kependudukan serta alamat *email* yang masih aktif. Analisis terhadap alur ini menunjukkan bahwa akurasi data sangat krusial, karena kesalahan 1 angka dapat menghambat pengenalan identitas oleh basis data kependudukan nasional. Tahap autentikasi selanjutnya menggunakan fitur *selfie* wajah untuk memastikan kesesuaian antara pemilik identitas dengan rekaman data elektronik yang sudah tersimpan di server pusat. Penggunaan pemindaian *QR code* unik di kantor layanan merupakan mekanisme kontrol otoritas resmi untuk menjamin keabsahan proses aktivasi tersebut. Setelah verifikasi berhasil, sistem akan mengirimkan kode rahasia melalui surat elektronik sebagai kunci akses utama bagi pengguna. Penerapan kode pengaman personal atau *password* menjadi benteng terakhir untuk menjaga privasi agar tidak mudah disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Alur yang terstruktur ini memberikan rasa aman bagi pengguna dalam mengoperasikan layanan kependudukan digital guna mendukung kelancaran sistem administrasi yang lebih modern (Hasugian et al., 2023; Jayasinga & Triono, 2023; Putri & Reviandani, 2023).

Peran petugas di lapangan merupakan faktor determinan yang menentukan keberhasilan adopsi teknologi kependudukan digital di tengah masyarakat yang memiliki tingkat literasi beragam. Petugas tidak hanya berfungsi sebagai operator sistem, tetapi juga sebagai *educator* yang memberikan pemahaman mendalam mengenai manfaat jangka panjang dari kepemilikan identitas nonfisik. Analisis lapangan menunjukkan bahwa pendampingan ekstra sangat dibutuhkan bagi warga yang masih asing dengan fitur aplikasi untuk mengurangi hambatan psikologis terhadap inovasi. Kesabaran petugas dalam menjelaskan mekanisme enkripsi dan keamanan data pribadi sangat memengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat dalam beralih dari



dokumen fisik ke digital. Kompetensi teknis para aparatur dalam menangani kendala sistem secara responsif mencerminkan integritas layanan publik yang lebih hangat dan manusiawi di mata penduduk Sikka. Petugas bertindak sebagai jembatan yang menghubungkan antara kekakuan teknologi dengan kebutuhan warga yang sering kali memerlukan bimbingan secara tatap muka (Djohar et al., 2023; Gamaputra et al., 2022; Jailani et al., 2026; Prasetyo, 2020). Tantangan besar muncul ketika petugas harus mengelola beban kerja ganda antara administrasi manual dan digital secara bersamaan setiap harinya. Dedikasi ini sangat vital untuk memastikan transformasi birokrasi berjalan lancar dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat yang membutuhkannya sekarang (Renanda & Rosidin, 2025; Rika, 2025; Satuhu & Wardhani, 2026).

Dinamika partisipasi masyarakat di Kabupaten Sikka terhadap identitas digital dipengaruhi secara signifikan oleh faktor usia, lokasi tempat tinggal, dan tingkat kepercayaan. Kelompok generasi muda di wilayah perkotaan menunjukkan antusiasme yang tinggi karena menilai penggunaan aplikasi ini sangat praktis dan mendukung gaya hidup mereka. Bagi mereka, kemudahan akses data kependudukan dalam 1 genggam tangan dapat mempermudah urusan perbankan serta perjalanan tanpa perlu membawa banyak dokumen fisik. Namun, analisis juga mengungkap adanya kelompok warga yang masih menunjukkan keraguan besar karena kekhawatiran terhadap isu kebocoran data pribadi di dunia maya. Kekurangan perangkat *smartphone* yang mendukung spesifikasi aplikasi menjadi hambatan nyata bagi masyarakat di pedesaan dengan kondisi ekonomi yang masih sangat terbatas. Ketakutan akan peretasan dan penipuan daring menciptakan hambatan psikologis yang memerlukan strategi komunikasi publik yang lebih intensif dari pemerintah daerah. Penetrasi teknologi ini belum merata karena adanya kesenjangan digital yang cukup lebar antar wilayah di Kabupaten Sikka saat ini. Oleh karena itu, membangun rasa aman masyarakat merupakan prioritas utama dalam meningkatkan partisipasi kependudukan digital guna menjangkau seluruh lapisan warga secara lebih menyeluruh (Aldi & Hanif, 2026; Ashariana et al., 2026; Huttu et al., 2026; Subang et al., 2026).

Kendala operasional yang ditemukan di lapangan mencakup keterbatasan infrastruktur pendukung serta masalah kompatibilitas perangkat yang menghambat akselerasi transformasi digital secara menyeluruh. Masalah utama sering kali muncul dari ketidakstabilan jaringan internet di kantor dinas yang menyebabkan proses sinkronisasi data dengan server pusat terputus. Hal ini menjadi hambatan besar bagi warga dari pelosok yang telah menempuh perjalanan jauh namun gagal melakukan aktivasi karena sinyal yang lemah. Selain itu, banyak telepon pintar milik penduduk yang tidak mampu menjalankan aplikasi karena versi sistem operasi yang tertinggal atau memori penuh. Secara organisasional, keterbatasan jumlah petugas dibandingkan dengan volume pemohon menimbulkan antrean panjang yang menurunkan tingkat kepuasan layanan publik di lapangan. Analisis ini memberikan implikasi bahwa inovasi digital memerlukan dukungan investasi infrastruktur telekomunikasi yang lebih merata hingga ke teknik desa. Transformasi kependudukan tidak akan mencapai target maksimal jika masih terdapat kesenjangan akses teknologi di antara lapisan masyarakat. Diperlukan kebijakan pendampingan yang lebih inklusif agar manfaat identitas digital dapat dirasakan secara adil oleh seluruh warga Sikka tanpa terkecuali di masa depan melalui penguatan sistem yang lebih komprehensif.

## **KESIMPULAN**





Penelitian ini menyimpulkan bahwa prosedur layanan aktivasi aplikasi identitas kependudukan digital di Kabupaten Sikka telah berjalan sesuai regulasi pusat melalui tahapan verifikasi yang sistematis. Transformasi menuju sistem *e-government* ini mencerminkan komitmen pemerintah daerah dalam mempercepat birokrasi dan mengurangi penggunaan blangko fisik bagi penduduk. Peran petugas sangat krusial sebagai jembatan informasi untuk membantu warga yang masih terkendala literasi teknologi saat menggunakan perangkat telepon pintar. Meskipun inovasi ini memberikan kemudahan akses data secara modern, pelaksanaannya belum optimal karena keterbatasan infrastruktur jaringan. Dinamika partisipasi menunjukkan adanya tantangan besar dalam membangun kepercayaan publik terkait perlindungan data pribadi guna menjamin keberlanjutan program digitalisasi administrasi daerah.

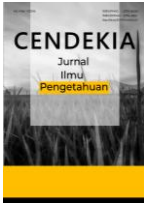
Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar instansi terkait segera memperkuat infrastruktur teknologi dengan menyediakan jaringan internet yang lebih stabil di setiap unit layanan kependudukan. Pemerintah daerah perlu meningkatkan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan teknis yang berkesinambungan agar petugas mampu menangani kendala sistem secara responsif dan edukatif. Strategi sosialisasi harus dilakukan secara masif melalui pendekatan personal untuk meyakinkan masyarakat mengenai keamanan sistem enkripsi data pribadi di dalam aplikasi. Selain itu, diperlukan kebijakan pendampingan khusus bagi warga yang belum memiliki perangkat memadai guna menjaga prinsip inklusivitas pelayanan publik. Pengembangan sistem harus diintegrasikan dengan berbagai *platform* layanan lain demi kenyamanan seluruh masyarakat Sikka.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Aldi, M., & Hanif, Muh. (2026). Peran guru dalam penguatan literasi digital peserta didik SMP Raden Fatah Cimanggu. *LEARNING Jurnal Inovasi Penelitian Pendidikan dan Pembelajaran*, 6(1), 159. <https://doi.org/10.51878/learning.v6i1.8904>
- Ashariana, A., Ibrahim, I., Muliati, M., & M, R. A. (2026). Analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan. *Cendekia Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 6(2), 807. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v6i2.9344>
- Brizi, K., & Huseini, M. (2025). Digital population identity (IKD): Implementation of public policy innovations and efforts to realize single identity number (SIN). *Edunity Kajian Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 4(8), 429. <https://doi.org/10.57096/edunity.v4i8.417>
- Djohar, D., Shadat, S. I. M., Sulanjari, D. J., Kamaruddin, U., & Syaekhu, A. (2023). Transformation of inspirational population administration services in Biringkanaya District. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 13(2), 825. <https://doi.org/10.26858/jiap.v13i2.54513>
- Gamaputra, G., Rosalia, N. A., Khoirunisa, K., & Kusyeni, Rd. (2022). Penerapan standar pelayanan publik melalui aplikasi SIPRAJA (Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo) di Kantor Kelurahan Celep. *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 5(2), 81. <https://doi.org/10.31334/transparansi.v5i2.2662>
- Hasugian, L. P., Anugrah, A. H., Kurniati, P. S., Hidayat, E. R., Anggadini, S. D., Elmanda, F. A., Ginting, S. L. B., & Ginting, Y. R. (2023). Efforts to improve information system-based residents administration services. *Community Empowerment*, 8(10), 1629. <https://doi.org/10.31603/ce.9823>



- Hutasoit, I., & Gaol, J. D. C. L. (2023). Implementation of service policy electronic identity card in Humbang Hasundutan District North Sumatera Province. *ARISTO*, 12(1), 60. <https://doi.org/10.24269/ars.v12i1.6963>
- Huttu, L. P. T., Takalapeta, T., & Wijaya, R. P. C. (2026). Studi interpretatif fenomenologi: Penerapan pola asuh orang tua di daerah rural pada era digital. *Cendekia Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 6(1), 236. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v6i1.7697>
- Jailani, J., Adiah, M., & Mirza, T. (2026). Peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Lurah 26 Ilir Palembang. *Cendekia Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 6(1), 225. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v6i1.8874>
- Jayasinga, I. P. A., & Triono, A. (2023). Digitalization of population administration to facilitate public services in the era of regional autonomy. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 10(5), 484. <https://doi.org/10.18415/ijmmu.v10i5.4725>
- Melati, D. A., Maulidina, P., & Wulandari, S. (2025). Mandatory ID card population through digital identity activation (IKD). *Journal of Public Policy*, 2(5), 337. <https://doi.org/10.62885/polisci.v2i5.829>
- Nanda, Y. D., & Adiwati, M. R. (2026). Peran administrasi purchasing dalam efisiensi pengelolaan keuangan perusahaan (studi kasus pada PT Indo Bismar Surabaya). *Cendekia Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 6(1), 442. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v6i1.8887>
- Permadi, I., & Rokhman, A. (2023). Implementasi identitas kependudukan digital dalam upaya pengamanan data pribadi. *JOPPAS Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 4(2), 80. <https://doi.org/10.31539/joppas.v4i2.6199>
- Prasetyo, H. (2020). A humanistic approach of public services implementation as an effort to achieve good governance. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 10(2), 466. <https://doi.org/10.26858/jiap.v10i2.15403>
- Putri, B. D., & Reviandani, O. (2023). Penerapan e-government melalui pelaksanaan program KTP digital di Kelurahan Dr. Soetomo Kota Surabaya. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, 9(1). <https://doi.org/10.52447/ijpa.v9i1.6829>
- Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025). Efektivitas pelayanan digital dalam mempermudah birokrasi dan pengelolaan data publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8), 1651. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i8.310>
- Rika, E. K. D., Muhaemin, Y., Sitompul, G. A., Parinduri, R. Y., & Marsiana. (2025). Digital transformation in public services: Evaluation of e-government implementation in Indonesia. *Zenodo (CERN European Organization for Nuclear Research)*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17475222>
- Romawati, A., Hendrati, I. M., & Wardaya, W. (2024). Peningkatan cakupan aplikasi identitas kependudukan digital (IKD) di Kelurahan Wonorejo. *Journal of Human and Education (JAHE)*, 4(1), 49. <https://doi.org/10.31004/jh.v4i1.515>
- Rulliansyah, I., Dewantara, C. E. P., & Prakoso, J. (2025). Analisis kebijakan aplikasi identitas kependudukan digital (IKD) sebagai persyaratan pembuatan e-KTP. *Journal of Administrative and Social Science*, 6(2), 45. <https://doi.org/10.55606/jass.v6i2.1871>
- Satuhu, N. H., & Wardhani, N. I. K. (2026). Efektivitas kanal pencairan Jaminan Hari Tua (JHT) BPJS Ketenagakerjaan terhadap kemudahan akses peserta di Kantor Cabang Surabaya Karimunjawa. *Cendekia Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 6(1), 320. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v6i1.8889>



- Subang, D. B., Mustafa, I., & Retu, M. K. (2026). Strategi komunikasi protokoler dalam menyikapi perubahan agenda pimpinan daerah pada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretaris Daerah. *Cendekia Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 6(2), 818. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v6i2.9340>
- Syafitri, I., Nurman, N., Mardatillah, A., & Hefriyenni, R. (2025). Peningkatan layanan administrasi kependudukan melalui identitas kependudukan digital (IKD): Studi kesiapan SDM dalam era transformasi digital di Provinsi Riau. *PUBLIKA Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 11(2), 277. <https://doi.org/10.25299/jiap.2025.24856>
- Syaifudin, S. L., & Wardhani, N. I. K. (2023). Program KALIMASADA: Peningkatan jenis layanan administrasi kependudukan di Kecamatan Rungkut. *Journal of Human and Education (JAHE)*, 3(4), 435. <https://doi.org/10.31004/jh.v3i4.498>
- Wilonotomo, W., Ryanindityo, M., Aji, K. P., Wiraputra, A. R., Bawono, S. K., Nurkumalawati, I., Nugroho, T. W. A., & Mulyawan, B. (2025). Investigating the role of information technology system integration, user acceptance and information technology satisfaction and security on efficiency and accuracy of immigration documents processing. *International Journal of Data and Network Science*, 9(3), 633. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.8.004>
- Yuliani, R., Mustafa, I., & Kedoh, L. N. (2026). Penerapan prinsip good governance dalam tata kelola Bagian Sekretariat Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Daerah. *Cendekia Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 6(2), 927. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v6i2.9342>