

Optimalisasi Model Layanan Hybrid Identitas Kependudukan Digital Sebagai Alternatif Kebijakan di Kabupaten Kampar

MHD. Rafi Yahya¹, M. Fajar Anugerah², Ilham Yuri Nanda³

^{1,2}Universitas Abdurrah & Pekanbaru, Indonesia

³ Universitas Maritim Raja Ali Haji & Tanjungpinang, Indonesia

Corresponding Author: mhd.rafi.yahya@univrab.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.47431/jirreg.v9i1.682>

Article Info

Article History:

Received:

2025-09-05

Revised:

2025-10-05

Accepted:

2025-10-25

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji optimalisasi model layanan hybrid Digital Identity (IKD) sebagai alternatif kebijakan untuk mempercepat transformasi digital layanan administrasi kependudukan di daerah sulit Kabupaten Kampar. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi pemangku kepentingan terkait. Teknik pengambilan sampel purposive dan bola salju digunakan dalam memilih informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model layanan hybrid yang menggabungkan layanan digital dan manual berbasis layanan mobile dapat menjadi solusi adaptif untuk mengatasi kendala keterbatasan akses internet, literasi digital yang rendah, dan keterbatasan sumber daya dalam implementasi kebijakan IKD. Namun, penerapan model ini masih menghadapi tantangan terkait kesiapan infrastruktur, dukungan anggaran, dan partisipasi masyarakat yang tidak merata. Penelitian ini menekankan pentingnya sinergi antara pemerintah pusat dan daerah, pemberdayaan perangkat desa, dan kampanye literasi digital untuk meningkatkan efektivitas layanan. Model hibrida ini memberikan fleksibilitas sebagai pendekatan inklusif untuk memastikan akses ke dokumen kependudukan yang valid bagi seluruh masyarakat, terutama di daerah terpencil.

Kata kunci: Optimasi, Layanan Hybrid, Identitas Populasi Digital.

PENDAHULUAN

Hadirnya perkembangan teknologi di Indonesia memberikan dampak yang luar biasa. Perkembangan teknologi memicu percepatan pembangunan diberbagai aspek. Perkembangan teknologi dapat membawa dampak positif bagi pemerintah dalam membuat kebijakan. Transformasi digital dilakukan pemerintah sebagai upaya peningkatan kinerja dan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Untuk membantu pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah melaksanakan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik digital yang disebut dengan *e-government*(1). *E-government* merupakan teknologi digital yang dimanfaatkan sebagai salah satu bagian analisis dari strategi modernisasi pemerintah dalam membentuk nilai publik berdasarkan digital *government* ekosistem(2). Pemanfaatan teknologi akan meningkatkan efektifitas jika kepemimpinan pemerintahannya mendukung kearah perkembangan teknologi terkhusus dalam pelayanan publik(3).

Salah satu kebijakan *e-government* dalam pelayanan publik adalah transformasi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik. Dalam upaya transformasi ini, Kementerian Dalam Negeri RI melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyatakan target awal 25% dari 275.361.267 jiwa telah menggunakan Identitas Kependudukan Digital (IKD)(4). Harapan tersebut akan dapat diperoleh dari kinerja Dinas Dukcapil Kabupaten/Kota di Indonesia. Dinas Dukcapil

Kabupaten/Kota dituntut untuk mengajak masyarakat untuk bertransformasi ke KTP Digital(5). Hadirnya digitalisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar bertujuan untuk memudahkan urusan birokrasi atau pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan semangat Pemerintah Pusat yang mengharuskan melakukan transisi pelayanan publik dari konvensional menjadi berbasis teknologi(6). Dengan adanya digitalisasi ini diharapkan dapat memberi koneksi data kependudukan yang terintegrasi dengan kepentingan nasional diberbagai bidang kenegaraan seperti; ketertiban sipil, pemerintahan, pendidikan, hukum, perbankan, kesehatan, pariwisata, transportasi, logistik, dan lain-lain.

Sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 guna mempercepat digitalisasi di berbagai daerah telah dilakukannya digitalisasi Kartu Tanda Penduduk (KTP) termasuk Kabupaten Kampar. PJ Bupati Kampar Muhammad Firdaus mengatakan bahwa pemerintah Kabupaten kampar akan terus memberikan sosialisasi dan literasi yang lengkap untuk membantu masyarakat menggunakan KTP Digital. PJ Bupati Kabupaten Kampar ini menargetkan sebesar 25 persen dari jumlah penduduk Kampar yang saat ini hampir 1 juta jiwa dapat beralih menggunakan IKD(7). Pasca ditetapkannya kebijakan terkait dengan digitalisasi Kartu Tanda Penduduk di Kabupaten Kampar, tentu saja pemerintah membutuhkan kerjasama dan partisipasi masyarakat secara luas. Pemerintah perlu memperhatikan demografi dan masyarakat itu sendiri sebagai objek yang akan menerima kebijakan digitalisasi KTP. Kabupaten Kampar merupakan daerah yang memiliki luas wilayah 1.128.928 Ha(8). Kabupaten Kampar memiliki 21 Kecamatan, dan 8 Kelurahan serta 242 Desa(9). Sementara itu jika mengacu pada jumlah penduduk maka Kabupaten Kampar memiliki jumlah penduduk 881.028 jiwa(10). Hal ini menjadikan percepatan transformasi di daerah tertentu terkendala dan sulit untuk dilaksanakan di wilayah Kampar.

Keberhasilan implementasi kebijakan digitalisasi ini akan bergantung pada berbagai faktor. Penerapan kebijakan ini akan bergantung pada kesiapan infrastruktur, ketersediaan jaringan dan kualitas SDM. Tidak hanya sampai disitu, kebijakan ini juga bergantung pada kemampuan literasi digital masyarakat(11). Hal lain yang juga turut mempengaruhi adalah penerimaan masyarakat terhadap IKD juga dipengaruhi oleh persepsi tentang kemudahan penggunaan, manfaat dan niat untuk menggunakan(12). Fitur-fitur kerjasama yang ditawarkan dalam aplikasi IKD tersebut juga menjadi faktor yang menentukan keberhasilan kebijakan ini(13). Aspek-aspek tersebut menjadi faktor yang berpengaruh dalam pelaksanaan kebijakan IKD secara maksimal tujuannya. Agar kebijakan ini tetap bisa berjalan secara optimal di daerah sulit atau di daerah dengan ketersediaan akses internet yang kurang memadai maka model hybrid menjadi alternatif untuk diimplementasikan demi menunjang percepatan transformasi digital pemerintahan dijalankan secara maksimal sebagai sebuah kebutuhan nyata ditengah tuntutan dan tantangan pembangunan nasional di wilayah sulit.

Namun demikian, masalah terkait eksistensi teknologi dalam upaya transformasi digital pelayanan publik di Kabupaten Kampar merupakan sebuah anomali. Menurut laporan Ombudsman RI pada tahun 2015 yang melaporkan ada sebanyak 41,59 persen atau sebanyak 2853 laporan yang mengeluhkan inovasi yang berkaitan dengan teknologi(14). Fenomena yang dijabarkan diatas biasanya dipengaruhi oleh beberapa faktor dalam implementasinya. Ditemukan beberapa kendala ditengah masyarakat yang menghambat keberhasilan kebijakan ini seperti; 1) Kendala dalam kesiapan infrastruktur (ketersediaan akses internet, perangkat keras, dan regulasi) bagi wilayah yang jauh dari kantor pemerintahan terkait. 2) Jauhnya jangkauan akses kantor pemerintah terkait oleh masyarakat. 3) Lemahnya literasi digital masyarakat. 4) Banyaknya kelompok masyarakat yang mengalami kendala adaptasi, dan masih bergantung pada layanan fisik. Beragamnya reaksi kelompok masyarakat dengan berbagai ragam Tingkat pendidikan dan pekerjaan juga menjadi faktor penentu keberhasilan kebijakan IKD di Kabupaten Kampar(4). Dengan hal tersebut, pendekatan layanan hybrid yang

menggabungkan teknologi digital dan layanan fisik diasumsikan mampu menjadi solusi alternatif untuk mengoptimalkan kebijakan IKD di wilayah-wilayah di Kabupaten Kampar.

Transformasi digital dalam pelayanan publik melalui implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan langkah strategis yang dihadapi berbagai tantangan di Kabupaten Kampar. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa implementasi kebijakan IKD belum merata dan menghadapi kendala struktural dan sosial seperti keterbatasan infrastruktur dan literasi digital masyarakat. Belum ada penelitian yang secara khusus fokus pada solusi untuk memastikan inklusivitas dan keberlanjutan kebijakan ini. Oleh karena itu, model layanan hybrid yang menggabungkan metode digital dan fisik diangkat sebagai solusi alternatif yang adaptif dan inklusif. Pendekatan ini memberikan fleksibilitas bagi masyarakat sekaligus memungkinkan pemerintah memetakan kebutuhan intervensi di berbagai wilayah untuk mempercepat adopsi layanan digital secara bertahap dan berkelanjutan(15). Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi solusi untuk mengatasi kendala tersebut agar teknologi tidak menjadi hambatan pembangunan nasional, sekaligus sebagai langkah awal sebelum pengembangan aplikasi yang direncanakan sesuai roadmap penelitian di tahun mendatang.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian(16). Metode ini dianggap lebih cocok untuk mengungkapkan secara mendalam terkait optimalisasi model layanan hybrid IKD sebagai alternatif kebijakan di wilayah sulit Kabupaten Kampar. Peneliti melakukan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati di lapangan. Peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif dikarenakan peneliti ingin memaparkan (mendeskripsikan) suatu fenomena, mekanisme dan menjelaskan tahapan atau proses mengenai optimalisasi model layanan hybrid IKD sebagai alternatif kebijakan di wilayah sulit Kabupaten Kampar. Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Kampar, Provinsi Riau. Alasan peneliti mengambil lokasi tersebut karena melihat kondisi demografi dan penduduk Kabupaten Kampar menjadi permasalahan dalam penelitian ini.

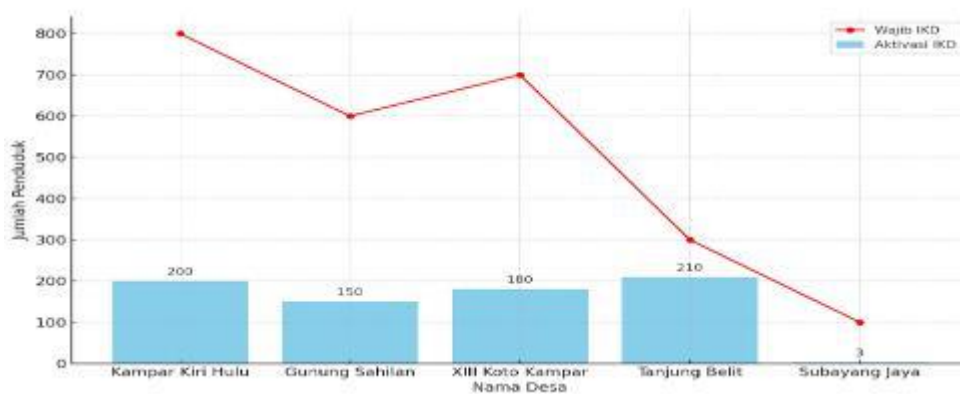
Pengumpulan data dan informasi dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan teknik ini membantu peneliti untuk memilih siapa saja yang akan diwawancarai sesuai dengan tema penelitian. Penggunaan teknik ini dilakukan dengan pembentukan kelompok sampel yang dimulai dengan satu subjek individu yang merupakan *stakeholder* dan kemudian rantai berlanjut dengan satu rujukan dari satu objek. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari *deep interview* dengan melakukan wawancara informal dengan narasumber penelitian, yaitu: Stakeholder yang bersangkutan dengan optimalisasi model layanan hybrid IKD sebagai alternatif kebijakan di wilayah sulit Kabupaten Kampar. Informan penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Informasi Disdukcapil Kampar dan Masyarakat di wilayah sulit internet. Untuk memperdalam analisis, peneliti juga melakukan pengumpulan data melalui observasi dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan merupakan isi dari analisis data dan fakta yang peneliti dapatkan di lapangan dan disesuaikan pada teori yang dipakai oleh peneliti. Terdapat tiga indikator dari teori optimalisasi menurut Siringoringo yakni tujuan, alternatif keputusan dan sumber daya terbatas (17). Berdasarkan hasil temuan lapangan yang diperoleh peneliti pada Optimalisasi Model Layanan Hybrid IKD sebagai Alternatif di Wilayah Sulit di Kabupaten Kampar masih belum berjalan secara optimal. Kondisi ini menunjukkan bahwa secara faktor internal maupun eksternal instansi masih memerlukan upaya

penguatan agar lebih siap dalam menghadapi situasi serupa di masa mendatang, sehingga dampak negatifnya dapat diminimalisir sejak dini. Selanjutnya akan dijelaskan pada pembahasan dibawah ini.

Pemerintah Kabupaten Kampar menghadapi tantangan besar untuk menyediakan layanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah, dan merata kepada masyarakat di wilayah yang sulit seperti Kecamatan Kampar Kiri Hulu, Gunung Sahilan, dan XIII Koto Kampar. Seharusnya, inovasi yang dikembangkan oleh Kementerian Dalam Negeri, implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) akan menjadi solusi kontemporer untuk meningkatkan efisiensi layanan kependudukan(18). Meskipun demikian, fakta di lapangan menunjukkan bahwa implementasi IKD masih belum mencapai tingkat yang optimal. Hingga tahun 2024, terjadi perbedaan yang signifikan antara jumlah masyarakat yang wajib IKD dan masyarakat yang tidak melakukan aktivasi IKD melalui aplikasi. Oleh karena itu penelitian ini memaparkan bagaimana inisiatif pemerintah untuk mengoptimalkan kebijakan tersebut melalui penerapan model hybrid yang mengkombinasikan pendekatan digital dan layanan tatap muka.



Gambar 1. Perbandingan Jumlah Wajib IKD dan Aktivasi di Wilayah Sulit Kabupaten Kampar
Sumber: Data Olahan Peneliti, 2025

Optimalisasi model layanan hybrid Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai alternatif pelayanan kependudukan di wilayah sulit Kabupaten Kampar merupakan tanggapan terhadap tantangan klasik pelayanan publik, khususnya dalam hal aksesibilitas, efisiensi, dan inklusivitas. Kabupaten Kampar memiliki sejumlah wilayah yang tergolong sulit dijangkau, baik karena kondisi geografis yang berupa perbukitan dan hutan lebat, maupun karena keterbatasan infrastruktur telekomunikasi dan transportasi (4), faktanya antusias IKD tertinggi di Kabupaten Kampar terdapat pada daerah perbatasan Kampar dan Pekanbaru. Dalam konteks ini, digitalisasi layanan administrasi melalui aplikasi IKD tentu menjadi langkah maju, namun tetap menghadapi tantangan besar dalam penerapannya terutama di wilayah tidak terjangkau.

Pelayanan administrasi kependudukan yang andal merupakan pondasi utama dalam penyelenggaraan layanan publik lainnya. Oleh karena itu, kepemilikan IKD bukan hanya terkait dengan identitas perorangan, tetapi juga membuka akses terhadap hak-hak sipil dan sosial lainnya seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, dan layanan keuangan. Pada kenyataannya wilayah sulit di Kabupaten Kampar menunjukkan bahwa digitalisasi layanan tersebut tidak dapat hanya mengandalkan model daring secara penuh, karena adanya keterbatasan sinyal, infrastruktur internet, dan minimnya literasi digital. Maka dari itu, model layanan hybrid menjadi pendekatan yang relevan, dengan tetap menghadirkan interaksi langsung luar jaringan (luring) sembari membangun kesiapan

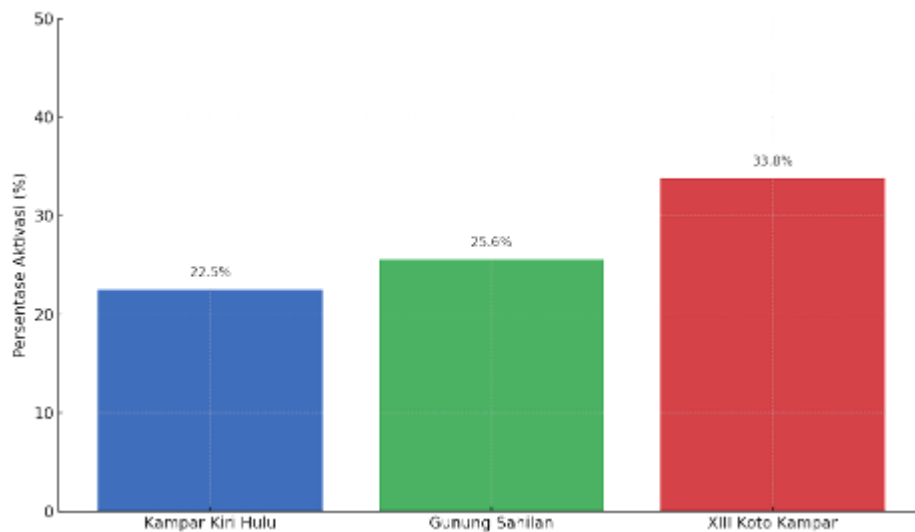
masyarakat dan sistem untuk mengadopsi platform digital secara bertahap. Peninjauan melalui teori optimalisasi (19) yang menekankan pada tiga indikator utama yakni penetapan tujuan, alternatif keputusan, dan keterbatasan sumber daya, maka gambaran implementasi IKD hybrid di wilayah sulit Kampar menunjukkan berbagai dinamika yang kompleks (20).

Tujuan dari program ini adalah meningkatkan cakupan layanan administrasi kependudukan yang inklusif, belum optimal dicapai karena berbagai faktor penghambat, baik yang bersifat internal dalam kelembagaan maupun eksternal yang berasal dari masyarakat dan lingkungan. Penetapan tujuan layanan IKD sejalan dengan amanat nasional untuk meningkatkan indeks kepemilikan dokumen digital penduduk, terutama di wilayah sulit. Pemerintah Kabupaten Kampar telah menyusun peta jalan layanan IKD melalui pendekatan hybrid yang mengedepankan fleksibilitas dalam menjangkau desa-desa terpencil.

Dinamika yang terjadi di daerah sulit memperlihatkan upaya optimalisasi layanan IKD tidak terlepas dari tantangan teknis yang bersifat sistemik. Salah satu isu yang mengemuka adalah terjadinya *update* sistem secara berkala yang dilakukan oleh server pusat, yang dalam beberapa kasus menyebabkan hilangnya fitur-fitur yang sebelumnya telah terintegrasi dengan baik ke dalam sistem layanan IKD. Ketidaksesuaian ini berdampak pada terganggunya alur pelayanan, baik dari sisi teknis operasional di lapangan maupun dari sisi persepsi dan kepercayaan masyarakat terhadap keberlangsungan dan keandalan sistem. Fenomena ini menunjukkan pentingnya sinergi yang kuat antara pemerintah pusat dan daerah dalam pengembangan sistem digital yang stabil, interoperabel, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna di berbagai konteks wilayah, khususnya di daerah dengan karakteristik geografis yang menantang. Seperti yang dikatakan Kepala Seksi Informasi Disdukcapil Kampar:

“Jadi memang selama ini kita menghadapi tantangan besar dalam menjangkau masyarakat di wilayah-wilayah sulit akses, seperti Kampar Kiri Hulu, Gunung Sahilan, dan beberapa desa di XIII Koto Kampar. Infrastrukturnya masih terbatas, sinyal internet juga lemah. Sementara, dari pusat, kita ditargetkan mempercepat implementasi Identitas Kependudukan Digital atau IKD. Maka dari itu kami inisiasi model hybrid, yaitu gabungan antara layanan digital dan manual berbasis mobile service.”

Layanan hybrid IKD dilakukan sebagai respon terhadap tuntutan transformasi digital pelayanan publik, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya merata. Model hybrid dilaksanakan melalui kombinasi pelayanan langsung ke desa dengan metode *mobile service* dan sosialisasi penggunaan aplikasi IKD. Supardi menyatakan bahwa pendekatan ini menjadi sangat penting di wilayah yang mengalami blank spot jaringan, di mana layanan digital murni tidak memungkinkan. Tujuan utama dari implementasi model hybrid IKD adalah menjamin hak seluruh penduduk atas dokumen kependudukan yang valid dan dapat diakses kapan pun serta di manapun (21). Di wilayah-wilayah yang dijelaskan diatas, masyarakat umumnya belum terjangkau oleh pelayanan IKD berbasis daring. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar tahun 2024, dari total sekitar 2.500 penduduk wajib IKD di wilayah-wilayah sulit tersebut, hanya sekitar 712 orang (28,5%) yang berhasil melakukan aktivasi aplikasi IKD dalam enam bulan terakhir. Hal ini mencerminkan kesenjangan antara tujuan pelayanan dengan capaian aktual di lapangan.



Gambar 2. Presentase Aktivasi IKD di Wilayah Sulit Kabupaten Kampar

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2025

Dari segi alternatif keputusan, Pemerintah Daerah telah melakukan inovasi dengan menetapkan dua pendekatan utama. Pertama, pelayanan reguler melalui mobil layanan keliling yang menyasar wilayah-wilayah sulit secara periodik. Namun, hasil evaluasi menunjukkan bahwa keberhasilan aktivitas-aktivitas tersebut sangat bergantung pada tanggapan masyarakat dan dukungan dari perangkat desa. Di beberapa wilayah terpencil di Kabupaten Kampar, kepala desa atau aparat desa tidak terlibat aktif dalam mobilisasi masyarakat, sehingga jumlah warga yang hadir saat pelayanan keliling sangat minim. Sebaliknya, pada desa yang memiliki kepala desa proaktif seperti di Desa Tanjung Belit, capaian aktivasi IKD mencapai 70% dari target hanya dalam waktu dua bulan. Ini menunjukkan bahwa efektivitas kebijakan sangat dipengaruhi oleh *local strongman*.

Kedua, penyediaan pos layanan berbasis komunitas yang memanfaatkan kantor desa, balai pertemuan, dan fasilitas sosial sebagai titik layanan. Dalam beberapa kasus, kepala desa dan perangkat RT/RW turut dilibatkan dalam proses mobilisasi warga. Namun demikian, implementasi alternatif keputusan ini belum sepenuhnya optimal. Jadwal mobil layanan yang tidak menentu, keterbatasan personel lapangan, dan rendahnya insentif bagi perangkat lokal menyebabkan pelayanan tidak berjalan secara konsisten. Selain itu, masyarakat belum memiliki pemahaman menyeluruh terkait manfaat IKD, sehingga partisipasi mereka dalam kegiatan pelayanan tergolong rendah.

“Beragam ya. Di daerah yang kepala desanya aktif dan mendukung, partisipasi bagus. Misalnya di Desa yang berada dikecamatan 13 Koto Kampar, capaian aktivasi IKD cukup tinggi. Tapi di desa lain yang perangkat desanya pasif, atau masyarakat masih takut-takut dengan teknologi, kita butuh waktu lebih lama. Masih banyak yang anggap IKD itu ribet atau tidak penting. Ini jadi PR besar kami di bidang informasi dan komunikasi”.

Dari hasil wawancara diatas permasalahan yang terjadi tidak hanya dari partisipasi masyarakat yang rendah namun juga dari aspek teknis, seperti petugas hanya bisa melakukan layanan administrasi saja yakni sampai pada pendaftaran identitas melalui form yang sudah disediakan. Beberapa persoalan yang terjadi di internal sistem IKD yaitu pertama, untuk melakukan verifikasi wajah masyarakat harus datang Disdukcapil induk yang berada di Ibu Kota Kabupaten. Kedua, Aplikasi sering error, fitur download tidak tersedia, hanya menyediakan QR code dengan waktu yang dibatasi hanya dalam beberapa menit dan permintaan PIN yang berulang kali menjadikan kesulitan

tersendiri bagi masyarakat dan ini yang menyebabkan aplikasi ini tidak *user friendly* bagi masyarakat daerah sulit

Dalam pemetaan yang dilakukan secara acak di Desa Tanjung, hanya 14 dari 60 masyarakat yang mengetahui fungsi dasar IKD. Selanjutnya jumlah dokumen yang terbit secara *offline* atau manual berbanding terbalik dengan dokumen yang terbit secara online. Adapun sampai dengan tahun 2024 tercatat dokumen yang terbit via *offline* sebanyak 1347 dan yang terbit via online atau by aplikasi IKD sebanyak 223, dimana ini menunjukkan masih minimnya optimalisasi IKD di Kabupaten Kampar. Sebagai wujud inovasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar mencoba melakukan aktivitas alternatif di luar kebijakan baku. Misalnya, mengintegrasikan layanan IKD dengan program kemasyarakatan seperti vaksinasi, pembagian bantuan sosial, atau kegiatan keagamaan. Strategi ini terbukti lebih efektif karena masyarakat hadir secara sukarela dan merasa bahwa layanan IKD bukan kegiatan birokratis yang kaku, melainkan bagian dari kebutuhan sosial yang menyatu dalam kehidupan mereka, keterbatasan sumber daya membuat kegiatan integratif ini hanya dapat dilakukan di beberapa titik saja, tidak merata ke seluruh wilayah sulit.

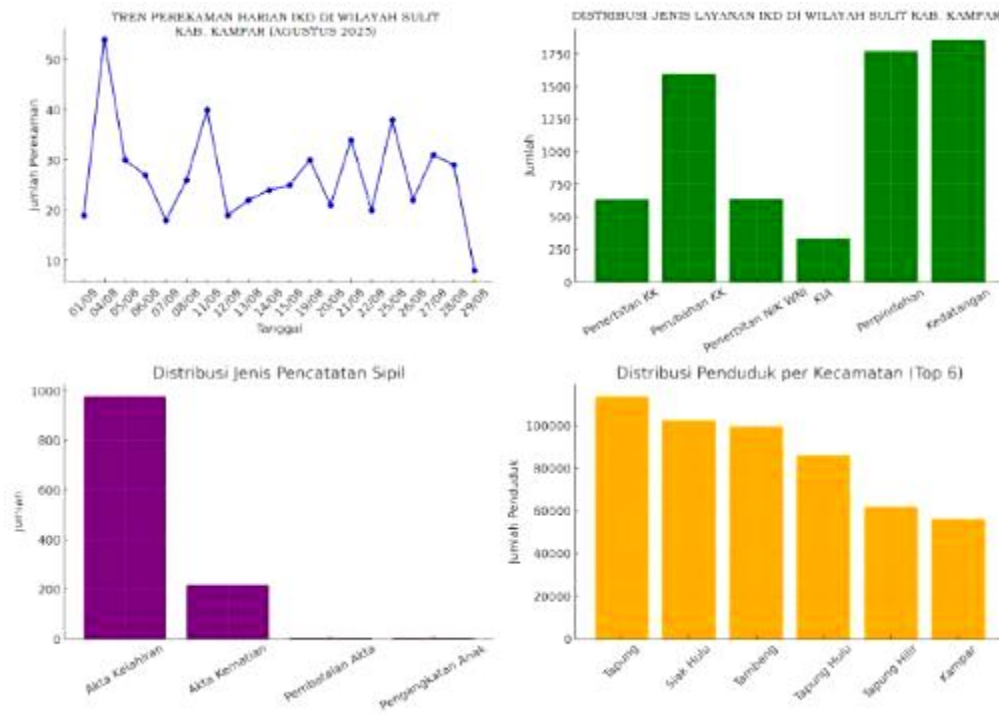
Keterbatasan sumber daya menjadi persoalan utama dalam pelaksanaan layanan hybrid IKD (22). Tiga sumber daya utama sebagai faktor internal yang krusial dalam konteks ini adalah sumber daya manusia, fasilitas pendukung, dan anggaran. Dalam hal sumber daya manusia, jumlah petugas dari Dinas Dukcapil sangat terbatas. Dengan hanya 4-5 personel lapangan, mereka harus melayani lebih dari 80 desa yang dikategorikan sebagai wilayah sulit. Rasio ini jelas tidak memadai untuk pelayanan berkala dan merata, normalnya adalah setiap titik layanan minimal memiliki 10 personil agar proses pelayanan dapat berjalan dengan efisien dan manusiawi. Namun, realitanya banyak titik yang hanya dikunjungi oleh 2 orang petugas yang harus melayani warga seharian penuh. Di Desa Batu Sasak, misalnya, dalam satu hari dua petugas harus melayani 50-60 orang tanpa bantuan lokal. Hal ini tentu menimbulkan kelelahan dan menurunkan kualitas pelayanan. Hal ini diperkuat dengan wawancara dengan Kepala Seksi Sarana dan Prasarana Disdukcapil Kabupaten Kampar.

“Yang paling terasa tentu infrastruktur dan SDM. mobil layanan kita cuma dua unit. Kadang salah satunya rusak. Personil juga terbatas, belum lagi harus ke lokasi yang medannya sulit, bisa sampai lima jam dari kota. Anggaran juga terbatas. Kita sangat mengandalkan kerja sama dengan kepala desa, tokoh masyarakat, dan terkadang kader lokal untuk bantu edukasi warga. Belum lagi masalah literasi digital masyarakat yang masih rendah”

Fasilitas pendukung seperti armada kendaraan, perangkat *scanner* dan printer portabel, serta jaringan listrik yang stabil juga menjadi kendala. Misalnya, salah satu dari dua mobil layanan mengalami kerusakan selama hampir dua bulan, menyebabkan terganggunya jadwal pelayanan di enam desa yang seharusnya menjadi sasaran prioritas. Pada beberapa kejadian, *fingerpint scanner* gagal mengenali data biometrik warga karena kondisi tangan yang kasar akibat pekerjaan masyarakat yang merupakan pekerja kasar seperti petani atau berladang. Sementara, tenda dan kursi yang diperlukan untuk layanan di lapangan sering kali dipinjam dari pihak desa atau disewa dari dana pribadi petugas. Ketiadaan logistik ini sangat menghambat kenyamanan dan keberlangsungan pelayanan (23). Pada waktu yang berbeda kendala keterbatasan listrik menyebabkan kerusakan perangkat elektronik yang digunakan di lapangan, sehingga menurunkan kualitas pelayanan. Sumber daya anggaran juga menjadi pembatas utama.

Berdasarkan dua pendekatan alternatif keputusan diatas optimalisasi layanan hybrid IKD di wilayah sulit Kabupaten Kampar menimbulkan beberapa pilihan keputusan yang sesuai dengan teori optimalisasi Siringoringo. Data menunjukkan bahwa pemerintah harus memilih antara memprioritaskan pelayanan pada hari-hari tertentu dengan permintaan tinggi atau mendistribusikan pelayanan secara merata. Selain itu, pemerintah juga harus mempertimbangkan apakah akan memusatkan sumber daya pada layanan dokumen dasar yang paling mendesak atau memperluas akses

ke layanan lain yang lebih spesifik. Pada pencatatan sipil, pemerintah harus memprioritaskan pelayanan akta kelahiran sambil mempertimbangkan alokasi sumber daya untuk layanan lain. Distribusi penduduk per kecamatan juga menimbulkan dilema alokasi sumber daya antara kecamatan padat dan kecamatan sulit akses. Oleh karena itu, pemerintah perlu menimbang antara efisiensi dan keadilan distribusi layanan untuk mencapai hasil optimal dengan sumber daya yang terbatas.



Gambar 3. Laporan Perekaman dan Pelayanan IKD di Wilayah Sulit Kab. Kampar
Sumber: Data Olahan Peneliti, 2025

Realisasi anggaran untuk pelayanan IKD hybrid baru mencapai 26% dari kebutuhan ideal. Keterbatasan ini berdampak pada kemampuan dinas untuk menyewa tenaga tambahan, menyuplai alat baru, serta memperluas jangkauan wilayah sasaran. Dalam forum Musrenbang tingkat kabupaten, pelayanan IKD belum menjadi prioritas utama sehingga alokasi anggaran masih tergolong minim. Proses pengusulan tambahan dana sering kali terhambat oleh lambatnya birokrasi, sehingga program tidak dapat dilaksanakan secara kontinu (24). Bahkan, banyak kegiatan pelayanan di luar jam kerja tidak mendapatkan insentif, membuat petugas merasa kurang dihargai.

Selain faktor internal, hambatan eksternal juga signifikan (25). Rendahnya literasi digital masyarakat menjadi penghalang utama. Banyak warga tidak memahami konsep identitas digital, bahkan menganggapnya sebagai layanan yang tidak penting atau rumit. Dalam diskusi kelompok terarah di Desa Subayang Jaya, dari 50 peserta, hanya 3 orang yang memahami istilah IKD. Sisanya masih bergantung pada dokumen fisik dan cenderung pasif terhadap inovasi digital. Ketidakpercayaan terhadap sistem digital juga dipicu oleh kurangnya sosialisasi. Hal tersebut disampaikan oleh seorang warga yang bernama X.

“Kami bukan menutup mata dengan kebaruan dan kemajuan teknologi, namun sering sekali upaya kami memahami tidak sejalan dengan realita lapangan. Contohnya pada saat itu saya ingin

menyelsaikan urusan administrasi pengobatan salah satu keluarga saya disalah satu faskes, mereka meminta untuk menunjukan identitas dan pada saat itu saya menunjukan identitas saya yg ada pada aplikasi IKD Kemendagri, namun tetap tidak diterima dan meminta dokumen fisik, padahal pada saat itu saya sudah menjelaskan legalitas dan orisinalitas identitas yang ada di aplikasi IKD sama dengan bentuk dokumen fisik yang selama ini biasa dilakukan”.

Belum ada pendekatan komunikasi publik yang kuat untuk membangun kesadaran kolektif mengenai pentingnya IKD dan pentingnya pengakuan dokumen digital/produk digital dari layanan hybrid IKD. Pemerintah desa juga belum dibekali dengan materi komunikasi yang efektif untuk menyampaikan manfaat IKD kepada warganya. Untuk menjawab berbagai kendala tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar telah menyusun strategi optimalisasi layanan. Salah satu langkah awal adalah menyelenggarakan pelatihan literasi digital berbasis komunitas. Program ini menyasar kelompok strategis seperti ibu-ibu PKK, karang taruna, dan tokoh agama lokal. Mereka dilatih untuk menjadi agen literasi yang menjelaskan manfaat IKD dan prosedur aktivasi secara sederhana. Tidak lupa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar juga selalu menghimbau kepada pelayanan yang terintegrasi pada produk IKD untuk mulai membiasakan diri menerima dan menormalisasikan produk dari aplikasi IKD untuk pelayanan. Seperti yang dikatakan oleh Kepala Dinas.

“Harusnya digitalisasi juga dibarengi dengan pengetahuan mendalam tidak hanya bagi masyarakat namun juga bagi pemerintah untuk mulai membiasakan menerima serta memproses pelayanan yang menggunakan produk dari IKD ini. Kami selalu sampaikan pada rapat-rapat OPD yang dihadiri oleh Kepala OPD bahkan Bupati untuk segera beradaptasi pada layanan ini, pekerjaan rumah bagi kami untuk kedepannya selalu mengingatkan bahwa layanan sudah mengikuti perkembangan zaman dan bukan bertahan pada egosektoral pada pelayanan sebelumnya”



Gambar 4. Bentuk Literasi Digital Layanan Hybrid IKD di Wilayah Sulit

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2025

Langkah kedua adalah membentuk kader desa IKD yang bertugas sebagai fasilitator dan teknisi ringan aplikasi. Kader-kader ini berasal dari kalangan pemuda lokal yang memiliki ketertarikan pada teknologi. Mereka diberi insentif dan pelatihan singkat untuk membantu proses registrasi dan aktivasi IKD, khususnya di desa yang tidak terjangkau mobil layanan. Strategi lainnya adalah memanfaatkan infrastruktur publik yang ada untuk membuka titik layanan fleksibel. Balai desa, sekolah, dan masjid digunakan sebagai lokasi pelayanan sementara. Layanan dilakukan di luar jam kerja formal, termasuk malam hari dan akhir pekan, untuk menyesuaikan dengan waktu luang warga. Pemerintah juga menjajaki kerja sama dengan penyedia jaringan lokal (ISP komunitas) untuk memasang Wi-Fi

portable di titik layanan tertentu. Dengan sinyal sementara ini, proses aktivasi IKD yang membutuhkan internet dapat berjalan lancar. Program ini mulai diuji coba di Desa Gema dan menunjukkan hasil yang menjanjikan. Dukcapil Kampar juga mengusulkan penguatan anggaran pelayanan IKD melalui mekanisme Musrenbang desa dan kecamatan. Dengan memasukkan kebutuhan layanan IKD ke dalam dokumen perencanaan pembangunan desa, maka dana desa dapat digunakan untuk mendukung kegiatan seperti penyediaan tenda layanan, konsumsi petugas, hingga transportasi lokal.

Terakhir, strategi komunikasi publik diperkuat melalui kolaborasi dengan media lokal dan tokoh masyarakat. Program "IKD untuk Desa" diluncurkan sebagai kampanye berbasis testimoni, video pendek, dan leaflet visual yang mudah dipahami. Dinas juga menggandeng mahasiswa KKN dan komunitas relawan digital untuk melakukan edukasi *door-to-door* di wilayah dengan resistensi tinggi. Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi model layanan hybrid IKD di wilayah sulit Kabupaten Kampar memerlukan pendekatan yang holistik, adaptif, dan kolaboratif. Keberhasilan program ini tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknis semata, tetapi juga oleh kapasitas sosial, dukungan anggaran, serta efektivitas komunikasi publik. Apabila aplikasi IKD konsisten dan interoperable serta mampu terintegrasi dengan berbagai aspek vital maka probabilitas masyarakat untuk bermigrasi dari penggunaan dari KTP Fisik menuju IKD akan semakin tinggi. Dengan mengintegrasikan seluruh elemen tersebut secara sinergis, diharapkan pemerataan layanan administrasi kependudukan berbasis digital dapat tercapai, sekaligus memperkuat hak sipil masyarakat di wilayah yang selama ini terpinggirkan oleh keterbatasan akses.

KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa optimalisasi model layanan hybrid Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai alternatif kebijakan di wilayah sulit Kabupaten Kampar belum berjalan optimal. Kendala utama berasal dari kesiapan infrastruktur, keterbatasan sumber daya manusia dan anggaran, rendahnya literasi digital masyarakat, serta dukungan sosial yang belum merata. Model layanan hybrid yang menggabungkan pelayanan digital dan manual berbasis mobile service menjadi solusi adaptif untuk menjangkau wilayah sulit dan meningkatkan inklusivitas layanan administrasi kependudukan. Keberhasilan implementasi model ini tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada sinergi antara pemerintah pusat dan daerah, dukungan perangkat desa, komunikasi publik yang efektif, serta penguatan sumber daya pendukung. Integrasi aplikasi IKD dengan berbagai aspek penting dalam pelayanan publik dalam satu platform akan meningkatkan peluang masyarakat untuk beralih dari penggunaan KTP fisik menuju IKD. Upaya ini perlu disertai komitmen yang kuat dari seluruh instansi, baik pemerintah maupun swasta, untuk secara bertahap mengurangi ketergantungan pada layanan berbasis KTP fisik. Dengan demikian, IKD harus diposisikan sebagai instrumen utama dalam pemberian layanan, sedangkan KTP fisik digunakan hanya sebagai opsi terakhir.

Berdasarkan dengan temuan penelitian yang telah dilakukan diperlukan penelitian lanjutan yang berfokus pada pengembangan aplikasi IKD yang lebih *user friendly* serta memiliki tingkat interoperabilitas yang tinggi sehingga dapat menunjang integrasi berbagai layanan publik dalam satu sistem. Hal ini juga memberikan keleluasaan kepada pemerintahan daerah untuk menyesuaikan aplikasi tersebut sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat di masing-masing wilayah

DAFTAR PUSTAKA

1. Sosiawan EA. Tantangan dan Hambatan dalam implementasi E-Government di Indonesia. In: Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF). 2015.
2. Fadillah NAN. Digital Government dalam pelayanan kependudukan melalui aplikasi

- SAKEDAP di Kabupaten Bandung. JIP (Jurnal Inov Penelitian). 2022;2(12).
3. Yahya MR, Batrawan MM. Efektivitas Pemerintahan Provinsi Riau (Studi Kasus Kekosongan Wakil Gubernur Tahun 2016). J Din Pemerintah. 2018;1(2):127–42.
 4. Yahya MR, Hakim A, Nanda IY. Adaptasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Oleh Generasi Baby Boomers dan Generasi X di Kabupaten Kampar. JDP (Jurnal Din Pemerintahan). 2024;7(2):370–93.
 5. Alfarizi M. Digitalisasi kartu tanda penduduk dan partisipasi Milenial-Gen Z: Investigasi penerimaan transformasi digital dalam kebijakan kependudukan Indonesia. J Stud Kebijak Publik. 2023;2(1):41–54.
 6. Yahya MHDR, Anugerah MF, Hakim A. The Transistion of Public Services at the Civil Registration Office (DISDUKCAPIL) of Pekanbaru City: case; public Services before, during, and pasca pandemic Covid-19 or new normal era. KEMUDI J Ilmu Pemerintah. 2024;9(1):54–69.
 7. Yani A. Pemkab Kampar Targetkan 25 Persen dari Wajib KTP Sudah Punya KTP Digital. CakaplahCom [Internet]. 2023; Available from: <https://www.cakaplah.com/berita/baca/99485/2023/06/13/pemkab-kampar-targetkan-25-persen-dari-wajib-ktp-sudah-punya-ktp-digital#sthash.yVSTbaSr.dpbs>
 8. Kampar KK. Peta Wilayah Kabupaten Kampar. 2025; Available from: <https://kominfosandi.kamparkab.go.id/peta-wilayah/>
 9. Kampar B. Jumlah Desa dan Kelurahan Menurut Kecamatan di Kabupaten Kampar. Available from: <https://kamparkab.bps.go.id/>
 10. Riau BP. Jumlah Penduduk Menurut Kabupaten Kota. Available from: riau.bps.go.id/
 11. Adam Y, Rokhman A, Kurniasih D. Pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital (IKD). J Soc Econ Res. 2024;6(1):1551–61.
 12. Kartika IA, Putri AA, Galang N, Nugraha JT. Analisis Penerimaan Masyarakat terhadap Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Menggunakan TAM. Arus J Sos dan Hum. 2024;4(3):2183–92.
 13. Munthe HB, Gatiningsih G. Efektivitas Penerapan Identitas Kependudukan Digital dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. IPDN; 2024.
 14. Andhika LR. Inovasi Birokrasi: Perspektif Analisis Hybrid Teori. J Borneo Adm. 2018;14(2):151–70.
 15. Rahma LNE. Inovasi Layanan Digital Pak Dalman Sebagai Upaya Transformasi Hukum Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Efisiensi Dan Akuntabilitas Pencatatan Sipil Di Kabupaten Kendal. J Stud Leg. 2024;5(02).
 16. Moleong LJ. Moleong,” Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi”. Bandung Remaja Rosdakarya PT Remaja Rosda Karya. 2019;58.

17. Dzikrullah S. Optimalisasi Pelaksanaan Kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (Ppkm) Darurat Di Kabupaten Pamekasan Provinsi Jawa Timur. Institut Pemerintahan Dalam Negeri; 2022.
18. Rahmawati L, Arlan AS, Urahmah N. Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. *J Kebijak Publik*. 2024;1(1):25–30.
19. Bahar M, Wahyudi KE. Optimalisasi One Stop Service Pusat Pembelajaran Keluarga Balai Rw Di Lingkungan Kelurahan Kutisari. *J Publicuho*. 2024;7(1):89–99.
20. Permadi IB, Rokhman A. Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data Pribadi. *JOPPAS J Public Policy Adm Silampari*. 2023;4(2):80–8.
21. Yulianti NA, Illahi RN, Cantika B. Model Penerimaan Teknologi dalam Layanan Kependudukan: Studi Empiris terhadap Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Garut. *J Adm Publik*. 2025;21(1):62–86.
22. Laelawati K. Membangun SDM yang Produktif di Era Kerja Fleksibel: Analisis Tantangan dan Solusi dalam Pengelolaan Remote dan Hybrid Work. *Parad J Ilmu Ekon*. 2025;8(2):566–76.
23. Rumahorbo GM, Wolor CW, Utari ED. Analisis Efektivitas Sistem Kerja Hybrid dalam Administrasi Pemerintahan di Kementerian Dalam Negeri. *J Rumpun Manaj dan Ekon*. 2025;2(4):86–95.
24. Refianti R. Laporan Kegiatan Pelaporan Data Realisasi Fisik Kesehatan Program Pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech; 2023.
25. Suwarno I, Nur DI. Optimalisasi Digitalisasi KTP Dengan Sistem Pelayanan di Kecamatan Pakal. *J Abdimas Indones*. 2025;5(1):114–22.