



Difusi Inovasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Kendal

Diffusion of Digital Population Identity (IKD) Application Innovation by the Department of Population and Civil Registration of Kendal City

Mafudah^{1*}, Nihayatzainul Izza², Avitri Nova Ardiyanti³, RA Marlien⁴

¹⁻⁴Institut Teknologi Dan Bisnis Semarang, Indonesia

Email: mahfudah886@gmail.com^{1*}, Nihaizza@gmail.com², avitrinova@gmail.com³, marliennasehat@gmail.com⁴

*Penulis korespondensi: mahfudah886@gmail.com

Article History:

Naskah Masuk: 04 Desember 2025;

Revisi: 30 Desember 2025;

Diterima: 26 Januari 2026;

Tersedia: 29 Januari 2026;

Keywords: Digital Identity;

Digital Literacy; Digital

Transformation; Mobile Services;

Public Service Innovation.

Abstract: The Digital Population Identity (IKD) constitutes a pivotal government innovation aimed at transforming public services, yet its widespread adoption is impeded by disparities in digital literacy and inherent technical constraints. This community engagement activity, integrated with a participatory internship scheme, concentrates on analyzing and supporting the innovation diffusion trajectory executed by the Population and Civil Registration Department (Disdukcapil) of Kendal City. The adopted methodology employs a Participatory Action approach, strategically combined with a mobile service paradigm (jemput bola) across three designated urban villages: Langenharjo, Kebondalem, and Karangsari. Core interventions involved intensive, interpersonal socialization sessions and customized technical support for account activation. The assessment findings robustly suggest that the "jemput bola" model effectively leveraged interpersonal communication channels, thereby mitigating public skepticism and substantially elevating community involvement in IKD activation. While persistent challenges related to network instability and device incompatibility were observed, this direct, hands-on approach is ascertained as fundamentally crucial for achieving effective and equitable digital transformation at the local level.

Abstrak

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan inovasi pemerintah yang sentral dalam mentransformasi pelayanan publik, meskipun implementasinya terhambat oleh disparitas literasi digital dan kendala teknis yang melekat. Kegiatan pengabdian masyarakat ini, yang terintegrasi dengan skema magang partisipatif, memfokuskan diri pada analisis dan dukungan terhadap lintasan difusi inovasi IKD yang diinisiasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Kendal. Metodologi yang diaplikasikan adalah pendekatan Tindakan Partisipatif, yang dikombinasikan secara strategis dengan paradigma layanan keliling (jemput bola) di tiga kelurahan target: Langenharjo, Kebondalem, dan Karangsari. Intervensi inti meliputi sesi sosialisasi interpersonal yang intensif dan dukungan teknis yang terpersonalisasi untuk aktivasi akun. Temuan kajian ini secara kuat mengindikasikan bahwa model jemput bola berhasil memanfaatkan saluran komunikasi tatap muka, sehingga mereduksi skeptisisme publik dan secara substansial meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam aktivasi IKD. Meskipun tantangan persisten terkait ketidakstabilan jaringan dan ketidakcocokan perangkat tetap terobservasi, pendekatan langsung ini dipastikan fundamental dan krusial bagi terwujudnya transformasi digital yang efektif dan adil di tingkat lokal.

Kata Kunci: Identitas Kependudukan Digital; Inovasi Pelayanan Publik; Jemput Bola; Literasi Digital; Transformasi Digital.

1. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam administrasi kependudukan merupakan bagian dari agenda reformasi birokrasi yang bertujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik. Salah satu wujud nyata dari transformasi tersebut adalah penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2023. IKD dirancang untuk melengkapi identitas fisik dengan format digital yang aman, mudah diakses, dan terintegrasi dengan sistem pelayanan publik.

Meskipun memiliki keunggulan relatif dibandingkan KTP elektronik fisik, implementasi IKD di berbagai daerah masih menunjukkan tingkat adopsi yang belum optimal. Di Kota Kendal, hambatan utama meliputi perbedaan tingkat literasi digital masyarakat, keterbatasan jaringan internet, serta kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kesiapan teknologi dan kesiapan pengguna.

Untuk memahami fenomena tersebut, penelitian dan pengabdian ini menggunakan kerangka Teori Difusi Inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers. Difusi inovasi didefinisikan sebagai proses penyebaran suatu gagasan, praktik, atau teknologi baru yang dikomunikasikan melalui saluran tertentu, dalam kurun waktu tertentu, di antara anggota suatu sistem sosial Rogers (Setyawan, 2017 dalam Eli Jamilah et al 2022) Dalam konteks aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), difusi inovasi dimaknai sebagai proses penerimaan dan penggunaan IKD oleh masyarakat yang dipengaruhi oleh pemahaman, persepsi manfaat, tingkat kepercayaan, serta kemampuan teknis pengguna. (herfina, toni 2024)

Aplikasi IKD sebagai inovasi pelayanan publik memiliki karakteristik teknologi tinggi yang menuntut kesiapan digital masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan difusinya tidak hanya bergantung pada keunggulan teknologi, tetapi juga pada efektivitas komunikasi interpersonal, pendampingan langsung, dan kesesuaian inovasi dengan kondisi sosial masyarakat. Keberhasilan atau kegagalan adopsi IKD dapat dianalisis melalui lima atribut inovasi menurut Rogers, yaitu keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemampuan dicoba (trialability), dan kemampuan diamati (observability). (Diwanti, Riadi, dan Salingkat 2025).

Kebaruan utama dari kegiatan pengabdian ini terletak pada integrasi konseptual antara Teori Difusi Inovasi Rogers dengan praktik layanan jemput bola dalam konteks pelayanan publik digital. Berbeda dari kajian sebelumnya yang umumnya menempatkan jemput bola sebagai strategi operasional semata, pengabdian ini memposisikan jemput bola sebagai *instrumen difusi inovasi* yang secara sadar dirancang untuk memodifikasi atribut inovasi, khususnya kerumitan, kemampuan dicoba, dan kemampuan diamati.

Selain itu, kebaruan lainnya adalah penggunaan pendekatan Tindakan Partisipatif yang melibatkan mahasiswa magang sebagai agen difusi (change agent) yang berinteraksi langsung dengan sistem sosial masyarakat. Pendekatan ini memperlihatkan bahwa difusi inovasi tidak hanya bergantung pada teknologi dan kebijakan, tetapi juga pada relasi sosial, kepercayaan, dan komunikasi interpersonal yang dibangun di tingkat komunitas.

Kontribusi orisinal dari pengabdian ini adalah perumusan model difusi inovasi pelayanan publik digital berbasis komunitas lokal, di mana aparat, mahasiswa, dan kelompok masyarakat (PKK/Karang Taruna) berperan sebagai simpul komunikasi inovasi. Model ini memperkaya literatur pengabdian masyarakat dengan menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital di tingkat daerah sangat ditentukan oleh adaptasi strategi difusi terhadap karakteristik sistem sosial setempat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, tujuan kegiatan pengabdian ini adalah

- 1) Menganalisis proses difusi inovasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada masyarakat Kota Kendal melalui strategi layanan jemput bola.
- 2) Mengevaluasi efektivitas komunikasi interpersonal dan pendampingan teknis dalam meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap aktivasi IKD.
- 3) Mengidentifikasi implikasi kebijakan dan praktik pelayanan publik digital yang inklusif dan berkelanjutan.

2. METODE KEGIATAN

Teknik pengumpulan data dalam kegiatan pengabdian ini dilakukan melalui observasi partisipatif, pencatatan lapangan (field notes), dan dokumentasi kegiatan. Observasi difokuskan pada respons masyarakat terhadap sosialisasi IKD, hambatan teknis selama proses aktivasi, serta tingkat keterlibatan masyarakat dalam pendampingan. Dokumentasi digunakan sebagai pendukung validitas temuan lapangan.

Konteks Pelaksanaan dan Partisipan

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan melalui skema magang terstruktur yang berkolaborasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal. Periode pelaksanaan berlangsung dari 15 September hingga 15 Desember 2025. Fokus pelaksanaan strategi layanan jemput bola (layanan keliling) diarahkan pada Kelurahan Langenharjo, Kebondalem, dan Karangsari, yang merepresentasikan wilayah dengan tingkat kesulitan adopsi yang variatif.

Partisipan yang terlibat dalam kegiatan ini adalah:

Masyarakat: Penduduk wajib KTP di wilayah terpilih.

Kelompok Pendorong: Anggota PKK dan Karang Taruna yang berfungsi sebagai peer communicator.

Fasilitator Utama: Penulis dan aparaturnya Disdukcapil Kendal.

Metodologi Pendekatan Aksi

Metodologi yang diaplikasikan adalah Pendekatan yang digunakan adalah Tindakan Partisipatif, di mana penulis berperan langsung sebagai fasilitator sekaligus observer dalam proses sosialisasi dan pendampingan IKD. Lokasi kegiatan dipusatkan pada tiga kelurahan yang memiliki karakteristik sosial dan tingkat adopsi teknologi yang berbeda.

Tahapan kegiatan meliputi:

Tahap perencanaan, berupa koordinasi dengan aparaturnya kelurahan dan komunitas lokal.

Tahap pelaksanaan, yaitu sosialisasi tatap muka dan pendampingan teknis aktivasi IKD melalui layanan jemput bola.

Tahap observasi dan refleksi, berupa pencatatan hambatan, respons masyarakat, dan tingkat keberhasilan aktivasi IKD.

Strategi ini secara eksplisit dirancang untuk mengaktivasi saluran komunikasi interpersonal, yang dinilai paling efektif dalam memitigasi keraguan di sistem sosial.

3. HASIL KEGIATAN DAN TEMUAN AKADEMIK

Hasil pengabdian menunjukkan bahwa layanan jemput bola mampu mendekatkan inovasi IKD secara langsung kepada masyarakat. Interaksi tatap muka antara aparaturnya dan warga berperan penting dalam membangun kepercayaan dan mengurangi persepsi negatif terhadap penggunaan identitas digital.

Ditinjau dari perspektif difusi inovasi, kendala utama terletak pada atribut kerumitan, khususnya pada tahapan verifikasi biometrik dan kebutuhan akun email aktif. Kendala jaringan internet dan keterbatasan perangkat Pegawai juga memengaruhi kelancaran proses aktivasi. Namun demikian, kehadiran petugas di lokasi memungkinkan masyarakat mencoba langsung (trialability) dan mengamati manfaat IKD (observability), sehingga mendorong peningkatan penerimaan inovasi.

Dari sisi kesesuaian dengan sistem sosial, awalnya terdapat resistensi akibat kebiasaan menggunakan KTP fisik. Melalui sosialisasi interpersonal yang persuasif, masyarakat mulai memahami keunggulan relatif IKD dan menunjukkan sikap yang lebih terbuka terhadap inovasi tersebut.

Secara umum, masyarakat menunjukkan peningkatan pemahaman terhadap fungsi dan manfaat IKD setelah mengikuti sosialisasi dan pendampingan teknis. Resistensi awal yang ditandai dengan keraguan terhadap keamanan data dan kerumitan penggunaan aplikasi cenderung menurun setelah adanya interaksi tatap muka dengan aparatur. Hal ini menunjukkan bahwa strategi jemput bola berkontribusi positif terhadap penerimaan inovasi IKD.

Dokumentasi

Dokumentasi kegiatan sebagai bukti pelaksanaan, yang menunjukkan proses sosialisasi, pendampingan teknis, serta interaksi antara aparatur dan masyarakat pada layanan jemput bola. Dokumentasi ini juga mendukung validitas temuan lapangan karena memperlihatkan secara visual keterlibatan warga dalam proses aktivasi IKD.



Gambar 1. Logo Identitas Kependudukan Digital (IKD).



Gambar 2. Sosialisasi dan aktivasi IKD Kepada Warga Setempat.



Gambar 3. Proses Pendampingan Verifikasi Data Masyarakat (Aktivasi Ikd).

Analisis Hambatan Adopsi Berbasis Empiris

Kendala Teknis dan Kerumitan

Kendala teknis dan kerumitan konteks Difusi Inovasi menurut (Rogers, 2003) merujuk pada sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit dipahami atau digunakan oleh pengguna. Kerumitan yang tinggi biasanya menurunkan minat masyarakat untuk mencoba inovasi tersebut. Pada inovasi berbasis teknologi, kendala teknis dapat berupa gangguan jaringan, keterbatasan perangkat, atau langkah penggunaan yang dianggap membingungkan. Semakin tinggi kerumitan teknis yang dirasakan, semakin rendah tingkat adopsi inovasi di masyarakat.

Kerumitan ditemukan terutama pada langkah-langkah yang bersifat otentikasi. Kegagalan berulang pada verifikasi biometrik (foto wajah) pada perangkat seluler lama dan gangguan sinyal internet di Kelurahan Langenharjo menunjukkan bahwa kompleksitas IKD melampaui kemampuan adaptasi pengguna awal (early adopters) dan mayoritas awal (early majority). Ketiadaan akses atau lupa kata sandi email juga menjadi kendala non-teknis-prasyarat yang signifikan.

Kesesuaian dan Sistem Sosial Masyarakat terhadap Inovasi

Awalnya, terdapat resistensi dari warga yang merasa IKD tidak kompatibel dengan kebiasaan mereka (menggunakan KTP fisik) dan khawatir terhadap isu keamanan data. Interaksi tatap muka oleh aparatur berfungsi sebagai pemantik kepercayaan, yang krusial dalam sistem sosial untuk mengubah persepsi dari skeptisisme menjadi penerimaan. Kehadiran aparatur memvalidasi IKD, sehingga warga berani mencoba (trialability).

4. DISKUSI

Kajian ini memverifikasi bahwa implementasi IKD yang sukses sangat bergantung pada penyesuaian strategi difusi dengan karakteristik sistem sosial lokal.

Optimalisasi Komunikasi Interpersonal

Optimalisasi dalam difusi inovasi merujuk pada upaya memaksimalkan efektivitas suatu saluran komunikasi agar pesan mengenai inovasi dapat diterima dan dipahami dengan lebih baik oleh masyarakat. Menurut (Rogers, 2003), komunikasi interpersonal merupakan saluran paling kuat dalam penyebaran inovasi karena mampu membangun kepercayaan, mengurangi ketidakpastian, dan menciptakan interaksi dua arah. Dengan demikian, optimalisasi komunikasi interpersonal adalah proses meningkatkan kualitas interaksi tatap muka agar lebih persuasif, informatif, dan mampu mendorong penerimaan inovasi.

Strategi jemput bola merupakan manifestasi cerdas dari pemanfaatan saluran komunikasi interpersonal untuk menyebarkan inovasi berteknologi tinggi di masyarakat yang memiliki tingkat literasi digital yang beragam. Pendekatan ini berhasil mengubah IKD dari inovasi yang tampak rumit menjadi inovasi yang dapat dicoba dan dapat diamati. Peran petugas sebagai agen perubahan sangat esensial dalam memitigasi keraguan dan mengkonversi potensi hambatan teknis menjadi kesempatan edukasi.

Implikasi Kebijakan dan Praktik Difusi Inovasi

Hasil pengabdian ini menegaskan bahwa difusi inovasi layanan publik digital tidak dapat hanya mengandalkan pendekatan berbasis teknologi, tetapi harus disertai pendekatan sosial yang kontekstual. Strategi jemput bola terbukti efektif sebagai sarana optimalisasi komunikasi interpersonal dalam mempercepat adopsi IKD.

Implikasi kebijakan dari kegiatan ini adalah perlunya institusionalisasi layanan keliling sebagai bagian dari standar operasional pelayanan IKD, khususnya untuk menjangkau kelompok masyarakat dengan keterbatasan digital. Selain itu, peningkatan kualitas infrastruktur jaringan dan pemberdayaan kader digital di tingkat kelurahan menjadi faktor penting untuk menjamin keberlanjutan difusi inovasi.

Implikasi kebijakan merujuk pada rekomendasi yang harus dilakukan pemerintah berdasarkan hasil analisis lapangan. Sementara itu, inklusivitas mengacu pada sejauh mana layanan publik termasuk IKD dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali, terutama kelompok rentan, wilayah terpencil, atau masyarakat dengan keterbatasan digital. Bagian ini menggambarkan hubungan antara temuan di lapangan dan penyesuaian kebijakan yang diperlukan untuk memastikan layanan digital bersifat adil dan merata.

Tantangan utama yang terungkap adalah ketergantungan IKD pada infrastruktur eksternal (jaringan). Hal ini menuntut kebijakan yang lebih komprehensif dari pemerintah daerah. Inklusivitas pelayanan digital harus diukur bukan hanya dari ketersediaan aplikasi, tetapi juga dari kemampuan masyarakat termiskin atau paling terpencil untuk mengaksesnya. Strategi jemput bola yang berkelanjutan perlu diinstitutionalisasi sebagai standar operasional prosedur untuk menjamin layanan publik bersifat adaptif dan merata, sesuai amanat Undang-Undang (Nomor 24 Tahun 2013) tentang Administrasi Kependudukan. Kajian ini merekomendasikan perlunya alokasi sumber daya untuk pengembangan kader digital di tingkat kelurahan.

5. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian ini menyimpulkan bahwa Difusi Inovasi Aplikasi IKD oleh Disdukcapil Kota Kendal melalui strategi jemput bola terbukti efektif sebagai pendekatan Tindakan Partisipatif. Strategi ini berhasil meningkatkan adopsi dengan mengoptimalkan komunikasi interpersonal dan memfasilitasi kemampuan dicoba inovasi, sehingga mengatasi hambatan kerumitan dan skeptisisme. Namun, tantangan yang berkaitan dengan infrastruktur jaringan dan kesesuaian perangkat gawai tetap menjadi kendala yang bersifat struktural.

- 1) Rekomendasi Kebijakan yaitu Institutionalisasi Layanan Keliling Disdukcapil wajib menjadikan jemput bola sebagai bagian integral dari Standard Operating Procedure (SOP) pelayanan digital untuk menjangkau kelompok rentan.
- 2) Penguatan Infrastruktur dengan Pemerintah Daerah perlu berkolaborasi dengan pemangku kepentingan untuk meningkatkan kualitas sinyal internet di wilayah blank spot.
- 3) Pemberdayaan Komunitas terhadap Pembentukan dan pelatihan digital volunteer di tingkat komunitas (PKK/Karang Taruna) diperlukan untuk menjamin keberlanjutan pendampingan IKD pasca-kegiatan dinas.

Kegiatan pengabdian ini memiliki keterbatasan, antara lain durasi pendampingan yang relatif singkat serta keterbatasan cakupan wilayah layanan jemput bola. Selain itu, kendala jaringan internet dan keterbatasan perangkat gawai masyarakat menjadi faktor eksternal yang belum sepenuhnya dapat diatasi dalam kegiatan ini.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Penulis menyampaikan penghargaan yang tinggi kepada Rektor Institut Teknologi dan Bisnis Semarang dan Ketua Program Studi Manajemen. Apresiasi khusus ditujukan kepada Pembimbing Instansi Disdukcapil Kendal dan Dosen Pembimbing atas arahan akademik dan fasilitas yang diberikan selama pelaksanaan kegiatan pengabdian ini.

DAFTAR REFERENSI

- Amalia, H., & Hartono, T. (2024). Inovasi pelayanan publik: Studi difusi inovasi penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). *Jurnal Administrasi Publik*.
- Dispendukcapil Kendal. (2025). Dukcapil Kendal layani aktivasi IKD dalam kegiatan parenting PKK. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.
- Diwanti, J. O., Riadi, S., & Salingkat, S. P. (2025). Inovasi identitas kependudukan digital di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Jurnal Administrasi Publik Digital*, 2(1).
- Dwiyanto, A. (2018). Reformasi birokrasi publik di Indonesia. Gadjah Mada University Press.
- Fajar, F., & Sitorus, T. (2022). Peran komunikasi interpersonal dalam adopsi teknologi pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 10(3).
- Hidayat, F., & Nuraini, S. (2023). Determinasi faktor penerimaan identitas digital menggunakan teori difusi inovasi dan technology trust. *Jurnal Teknologi dan Masyarakat*.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2023). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2023 tentang percepatan pemanfaatan Identitas Kependudukan Digital. Kemendagri RI.
- Kontan.co.id. (2023, December 8). Dukcapil Kemendagri sebut 6,85 juta penduduk sudah aktivasi IKD. Kontan. <https://www.kontan.co.id>
- Lestari, S., & Widodo, A. (2021). Tantangan dan strategi implementasi e-government di daerah terpencil. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2).
- Mahmudi, A., & Sari, M. (2023). Analisis penerimaan masyarakat terhadap inovasi layanan publik berbasis aplikasi digital dengan kerangka diffusion of innovations. *Jurnal Transformasi Pemerintahan*.
- Mihardja, E. J., Azizi, A., & Limbah, S. F. (2022). Penerapan teori difusi inovasi dalam community engagement. *Jurnal Dedikasi Masyarakat*, 6(2). <https://doi.org/10.34001/jdc.v6i2.2030>
- Pratama, R., & Lestari, D. (2022). Difusi inovasi dalam penerapan layanan administrasi kependudukan berbasis digital. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Rahma, L., & Nugroho, S. (2023). Literasi digital masyarakat dalam menghadapi transformasi

- pelayanan publik berbasis teknologi. *Jurnal Komunikasi dan Informatika Publik*, 7(1).
- Rahmawati, A., & Putra, Y. D. (2023). Efektivitas penerapan identitas kependudukan digital (IKD) di Kabupaten Sumba Timur. Dalam *Prosiding Seminar Nasional Sistem Informasi (SENASIF)*. Universitas Merdeka Malang.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Suryani, A., & Budi, A. (2022). Analisis lima atribut inovasi Rogers terhadap keberhasilan layanan digital pemerintah. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 8(1).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. (2013).
- Yuliana, N., & Mulyadi, H. (2023). Inovasi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep melalui mesin ADM. Dalam *Prosiding Seminar Nasional FISIP*. Universitas Wiraraja.
- Zamroni, A., & Hidayat, R. (2022). Transformasi digital pelayanan publik di Indonesia: Tantangan dan strategi implementasi. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Administrasi Publik (KIMAP)*.