



Difusi Inovasi Layanan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon

Miftahurrizqi¹, Lina Aryani², Lolita Deby Mahendra Putri³

^{1,2,3}Universitas Singaperbangsa Karawang

Abstrak

Received: 02 Juli 2026

Revised: 10 Juli 2026

Accepted: 13 Juli 2026

Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Cirebon mengalami stagnasi dengan realisasi tahun 2025 baru mencapai 5,40% dari target nasional 25%. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dinamika difusi IKD dan memetakan faktor penghambatnya menggunakan teori Difusi Inovasi Rogers (2003). Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara mendalam, menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian mengungkapkan adanya hambatan pada empat dimensi. Pada karakteristik inovasi, IKD gagal menjadi kebutuhan primer dan hanya dianggap sebagai instrumen cadangan akibat ketidaksiapan ekosistem publik serta kerumitan prosedur. Saluran komunikasi mengalami ketimpangan dimana sosialisasi tatap muka sangat minim dan tidak menyentuh level akar rumput. Dimensi waktu menunjukkan anomali perilaku: generasi muda cenderung lambat-kritis, sedangkan generasi tua instan-pasif. Terakhir, sistem sosial mengalami fragmentasi fungsional akibat strategi agen perubahan yang reaktif-kondisional dan kegagalan peran pamong desa. Studi ini menyimpulkan bahwa hambatan utama terletak pada inersia sosial dan krisis kepercayaan keamanan data, sehingga diperlukan transformasi layanan menjadi pendekatan proaktif-terjadwal serta regulasi ekosistem yang bersifat wajib (mandatory).

Kata Kunci

Identitas Kependudukan Digital, Difusi Inovasi, Pelayanan Publik, Kabupaten Cirebon.

Corresponding Author: 2110631180090@student.unsika.ac.id

How to Cite: Miftahurrizqi, M., Aryani, L., & Putri, L. (2026). Difusi Inovasi Layanan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 12(7.A), 239-249. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/13489>.

PENDAHULUAN

Perkembangan era digital telah membawa perubahan mendasar dalam tata kelola pemerintahan, menuntut pelayanan yang cepat, efisien, dan berbasis teknologi (Natika, 2024). Harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pun meningkat, menuntut aksesibilitas yang merata bagi seluruh lapisan masyarakat (Sepriano et al., 2023). Perubahan ini menuntut peran aktif individu sektor publik dalam pengelolaan sistem pemerintahan (Witesman et al., 2024). Pemerintah Indonesia merespons hal ini melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menjadi landasan transformasi digital nasional. Salah satu wujud nyata dari kebijakan ini adalah peluncuran Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Kementerian Dalam Negeri melalui Permendagri Nomor 72 Tahun 2022. IKD dirancang sebagai "dompet identitas digital" yang memiliki fungsi autentikasi sah, menggantikan inovasi-inovasi lokal yang bersifat parsial.

Di Kabupaten Cirebon, kebijakan ini berdampak pada penghentian operasional SINTREN (Sistem Informasi Kependudukan Terpadu). SINTREN, yang sebelumnya menjadi andalan layanan lokal (Septiyani et al., 2024), dikategorikan sebagai "Aplikasi Khusus" yang tumpang tindih dengan aplikasi umum nasional. Sesuai amanat Perpres

Nomor 2 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital, Pemerintah Kabupaten Cirebon melakukan migrasi total layanan dari SINTREN ke IKD demi mendukung integrasi satu data nasional dan efisiensi birokrasi, serta mencegah pemborosan anggaran akibat duplikasi aplikasi (Anwar, 2024; Binekasari, 2024; Simanjuntak, 2024).

Namun, transisi dari sistem lokal ke nasional ini menghadapi stagnasi serius. Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon menunjukkan realisasi aktivasi IKD hingga Agustus 2025 baru menyentuh angka 5,40%, tertinggal sangat jauh dari target nasional sebesar 25%. Pertumbuhan pengguna yang hanya berkisar 1-2% per tahun mengindikasikan kegagalan penciptaan momentum adopsi. Fenomena ini menjadi anomali, mengingat masyarakat sebelumnya cukup adaptif terhadap SINTREN.

Tabel 1. 1 Target dan Realisasi Aktivasi IKD Kabupaten Cirebon (2023-2025)

Tahun	Penduduk Wajib KTP	Target Aktivasi (25%)	Realisasi Aktivasi (Jiwa)	Capaian Terhadap Target (%)
2023	1.797.066	449.266	5.481	1,22%
2024	1.809.208	452.302	14.971	3,31%
2025	1.821.376	455.344	24.588	5,4%

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Cirebon (Diolah Peneliti, 2025).

Penelitian terdahulu menemukan bahwa sosialisasi dan edukasi yang belum optimal menjadi penyebab utama rendahnya adopsi IKD (Azzahra & Rudiana, 2024). Namun, observasi lapangan menunjukkan masalah yang lebih kompleks, yakni adanya ironi prosedural di mana layanan digital justru mewajibkan verifikasi wajah secara fisik di kantor dinas, serta strategi komunikasi yang pasif. Masyarakat memandang IKD belum mendesak (*urgent*) karena ekosistem pelayanan publik lainnya masih mentoleransi penggunaan fisik KTP-el.

Kondisi tersebut selaras dengan pandangan Rogers (2019), dalam teori Difusi Inovasi, yang menyatakan bahwa keberhasilan suatu teknologi baru tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan alatnya, melainkan oleh interaksi empat elemen krusial: karakteristik inovasi, saluran komunikasi yang digunakan, dimensi waktu, dan sistem sosial tempat inovasi tersebut beredar. Kegagalan mencapai target aktivasi di Kabupaten Cirebon mengindikasikan adanya hambatan pada elemen-elemen tersebut yang perlu diurai lebih lanjut. Penelitian ini bertujuan untuk membedah dinamika difusi IKD di Kabupaten Cirebon dan memetakan faktor penghambat utamanya berdasarkan empat dimensi tersebut, guna merumuskan strategi akselerasi yang lebih efektif.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus instrumental. Pendekatan ini dipilih untuk mengeksplorasi secara mendalam hambatan difusi IKD dalam konteks sistem administrasi kependudukan daerah. Lokasi penelitian bertempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon, dilaksanakan pada periode Juli hingga Oktober 2025. Data primer dikumpulkan melalui observasi partisipasi pasif pada alur pelayanan dan wawancara semiterstruktur. Pedoman wawancara disusun berdasarkan dimensi Teori Difusi Inovasi Rogers untuk menggali perspektif aktor yang terlibat. Selain itu, studi dokumentasi dilakukan terhadap laporan realisasi aktivasi dan regulasi SPBE terkait (Sugiyono, 2013).

Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan total 13 informan. Informan diklasifikasikan ke dalam tiga klaster (Asrulla et al., 2023). Informan kunci dari unsur pengelola SIAK Disdukcapil (dikodekan P-01), informan utama yakni masyarakat pengguna aktif (dikodekan MU), dan informan pendukung yakni masyarakat non-pengguna (dikodekan MP). Guna menangkap variasi pola adopsi lintas generasi, informan masyarakat dibagi secara proporsional ke dalam tiga kelompok usia: 17-24 tahun (MU-01, MU-02, MP-01, MP-02), 25-34 tahun (MU-03, MU-04, MP-03, MP-04), serta di atas 35 tahun (MU-05, MU-06, MP-05, MP-06). Validitas data diuji menggunakan triangulasi sumber, sedangkan analisis data dilakukan secara interaktif mengacu pada model Miles, Huberman, dan Saldana melalui tahapan kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan Penelitian

Hasil Penelitian

Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Cirebon dilaksanakan sebagai bagian dari transformasi nasional administrasi kependudukan. Berdasarkan temuan data dari Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), adopsi IKD dilakukan melalui skema bertahap untuk memastikan kesiapan sistem dan adaptasi pengguna. Tahapan implementasi dimulai dengan uji coba internal pada tahun 2022, dilanjutkan dengan kewajiban aktivasi bagi seluruh Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemkab Cirebon pada tahun 2023, dan pembukaan akses bagi masyarakat umum secara luas mulai tahun 2024 hingga 2025.

Secara prosedural, mekanisme aktivasi IKD diwajibkan melalui proses verifikasi wajah (face recognition) dan validasi data yang didampingi oleh petugas. Syarat utamanya meliputi kepemilikan KTP-el, gawai (*smartphone*) berbasis *Android/iOS*, serta surel (*email*) aktif. Guna memfasilitasi hal tersebut, Disdukcapil memperluas titik layanan aktivasi yang mencakup Kantor Disdukcapil Kabupaten Cirebon, Mal Pelayanan Publik (MPP), Layanan Terpadu Satu Atap (LTSA) untuk pekerja migran, Kantor Kecamatan di seluruh wilayah, serta Kantor Desa/Kelurahan terpilih.

Meskipun titik layanan telah diperluas, pemerataannya belum mencapai 100 persen. Hingga tahun 2025, tercatat baru sekitar 280 dari 424 desa/kelurahan yang memiliki kesiapan perangkat dan operator untuk melayani aktivasi IKD secara mandiri. Kondisi ini menunjukkan bahwa infrastruktur pendukung di tingkat paling bawah (desa) masih dalam proses penyelarasan dan belum sepenuhnya merata.

Dalam proses difusi inovasi ini, ditemukan sejumlah hambatan signifikan di lapangan. Hambatan tersebut meliputi:

1. Kendala perangkat, akibat masih banyaknya masyarakat yang tidak memiliki gawai kompatibel;
2. Kendala teknis, berupa masalah lupa sandi surel dan kesulitan pengoperasian aplikasi oleh masyarakat awam;
3. Isu keamanan, yang memicu resistensi akibat beredarnya informasi palsu (hoaks) dan modus penipuan yang mengatasnamakan dinas.

Akumulasi hambatan ini menimbulkan keraguan masyarakat terhadap keamanan data pribadi mereka.

Dampak dari berbagai kendala tersebut terlihat jelas pada data capaian aktivasi. Hingga Agustus 2025, realisasi aktivasi IKD baru mencapai 5,40% dari total wajib KTP. Angka ini masih memiliki kesenjangan yang lebar jika dibandingkan dengan target dinas sebesar 25%. Rendahnya persentase ini mengindikasikan bahwa proses adopsi IKD di

Kabupaten Cirebon masih berjalan lambat dan membutuhkan evaluasi mendalam terkait strategi penyebarannya.

Pembahasan Penelitian

Analisa dalam pembahasan penelitian ini didasarkan pada kerangka Teori Difusi Inovasi Rogers (2019), untuk membedah dinamika adopsi IKD di Kabupaten Cirebon. Seluruh temuan lapangan yang diperoleh melalui observasi dan wawancara mendalam dengan 13 informan (unsur penyelenggara dan masyarakat) dianalisis menggunakan empat dimensi utama, yaitu: karakteristik inovasi, saluran komunikasi, dimensi waktu, dan sistem sosial. Pembahasan berikut tidak hanya memaparkan fakta empiris, tetapi juga menyintesakannya dengan kerangka teoritis guna memetakan bagaimana inovasi IKD diperkenalkan, dipersepsikan, dan direspons dalam ekosistem administrasi kependudukan daerah.

Karakteristik Inovasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon

Kecepatan adopsi IKD di Kabupaten Cirebon sangat dipengaruhi oleh bagaimana inovasi ini dipersepsikan oleh masyarakat. Mengacu pada Teori Difusi Inovasi Rogers (2019), penerimaan teknologi tidak semata ditentukan oleh kecanggihan fitur objektifnya, melainkan oleh penilaian subjektif calon pengadopsi. Berdasarkan temuan lapangan, respon masyarakat terhadap IKD menunjukkan dinamika yang beragam yang dapat dipetakan melalui lima dimensi utama: keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati.

1. Keuntungan Relative

Dimensi ini mengukur sejauh mana inovasi dipersepsikan lebih unggul dibandingkan praktik sebelumnya. Temuan lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara klaim regulator dan realitas pengguna (Rogers, 2019). Dari perspektif penyelenggara, IKD menawarkan efisiensi ganda: mempermudah masyarakat mengakses dokumen secara real-time tanpa batasan lokasi, sekaligus mereduksi beban antrean fisik di kantor dinas (P-01). IKD dinilai mampu memangkas biaya transportasi dan waktu tunggu yang selama ini menjadi keluhan utama dalam birokrasi konvensional.

Namun, persepsi ideal tersebut tidak sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat. Bagi kelompok *early adopters* (MU-06), IKD memang memberikan kenyamanan sebagai arsip digital cadangan (*backup*) ketika fisik KTP tertinggal. Akan tetapi, mayoritas pengguna (MU-01, MU-04) justru merasakan disonansi kognitif; mereka dijanjikan kemudahan digital, namun realitas ekosistem pelayanan publik (seperti perbankan, rumah sakit, dan instansi lain) masih menuntut bukti fisik KTP-el. Informan MU-01 menegaskan kekecewaannya: "Sejujurnya belum ada manfaat nyata. Ketika butuh urusan resmi, tetap diminta fisik. Jadi IKD ini hanya terasa sebagai cadangan saja."

Kondisi "standar ganda" ini menurunkan nilai tawar IKD di mata masyarakat non-pengguna (MP). Kelompok usia muda (17-34 tahun) cenderung bersikap skeptis dan menunda adopsi karena melihat belum matangnya integrasi sistem (MP-01), sementara kelompok usia di atas 35 tahun cenderung apatis karena merasa IKD belum mendesak selama KTP fisik masih berlaku (MP-06). Temuan ini menegaskan bahwa keuntungan relatif IKD belum bersifat absolut; inovasi ini baru dimaknai sebagai opsi komplementer (*pelengkap*), bukan substitusi (*pengganti*) yang menawarkan solusi radikal bagi kebutuhan administrasi warga.

2. Kesesuaian

Dimensi ini menilai konsistensi inovasi terhadap nilai, kebutuhan, dan pengalaman masa lalu pengadopsi (Rogers et al., 2019). Secara teknis, Disdukcapil mengklaim IKD memiliki kompatibilitas tinggi karena terintegrasi penuh dengan sistem SIAK Pusat (P-01). Namun, temuan lapangan mengindikasikan adanya benturan keras antara inovasi digital dengan nilai sosial masyarakat Cirebon yang masih memegang teguh budaya administrasi fisik.

Hambatan utama terletak pada isu kepercayaan dan keamanan data. Maraknya kasus kebocoran data dan penipuan digital membuat masyarakat merasa IKD tidak selaras dengan nilai rasa aman mereka. Untuk merespons krisis kepercayaan ini, Disdukcapil melakukan upaya mitigasi melalui kampanye edukasi anti-hoaks di media sosial.



Gambar 1. Kampanye edukasi publik Disdukcapil Cirebon terkait keamanan IKD.
Sumber: Instagram @disdukcapilcirebon (2025)

Meskipun upaya mitigasi telah dilakukan, resistensi tetap terjadi dengan pola yang berbeda antar generasi. Kelompok usia muda (17-34 tahun) menolak adopsi karena alasan privasi dan skeptisisme terhadap keandalan sistem keamanan pemerintah (MP-01). Sebaliknya, kelompok usia di atas 35 tahun menolak karena habitual resistance; mereka merasa lebih nyaman memegang fisik KTP sebagai bukti sah kepemilikan identitas (MP-06).

Bagi pengguna aktif (MU-01, MU-05), IKD dinilai sangat sesuai (compatible) secara konsep untuk mendukung mobilitas. Namun, kesesuaian ini runtuh ketika dihadapkan pada ekosistem eksternal yang belum siap. Inkonsistensi prosedur di mana instansi lain masih menuntut fotokopi KTP menciptakan persepsi bahwa IKD belum benar-benar kompatibel dengan realitas administrasi di lapangan.

3. Kerumitan

Rogers menegaskan bahwa tingkat kerumitan berbanding terbalik dengan laju adopsi (Rogers et al., 2019). Dalam konteks IKD, kerumitan muncul dari prosedur aktivasi yang bersifat hibrida (campuran digital dan fisik). Masyarakat tidak dapat melakukan registrasi secara mandiri secara penuh (full-digital), melainkan diwajibkan mendatangi kantor dinas untuk melakukan pemindaian kode QR oleh petugas. Pihak penyelenggara menyadari bahwa prosedur ini menciptakan hambatan, namun hal tersebut diklaim sebagai konsekuensi logis dari pertukaran antara keamanan dan kenyamanan. Informan P-01 menegaskan: "Keamanan dan kenyamanan selalu berbanding terbalik. Banyak yang komplain ribet harus datang langsung, tapi itu demi mencegah pencurian identitas."

Meskipun argumen keamanan tersebut valid, inkonsistensi antara label "Layanan Digital" dengan kewajiban "Tatap Muka" memicu sentimen negatif. Informan MU-02 mengkritisi prosedur ini sebagai langkah setengah matang yang tidak praktis. Selain alur birokrasi, kerumitan teknis pada antarmuka aplikasi (User Interface) turut memperburuk pengalaman pengguna (User Experience). Hambatan seperti kegagalan verifikasi wajah biometrik, fitur Captcha yang menyulitkan, hingga keterlambatan kode verifikasi surel menjadi keluhan dominan pengguna (MU-03, MU-05).

Dampak kerumitan ini menciptakan efek domino berupa rumor negatif yang menghalangi calon pengguna baru. Teridentifikasi variasi hambatan berdasarkan usia pada kelompok non-pengguna (MP). Generasi muda (17–34 tahun) menolak adopsi karena alasan efisiensi; mereka menilai prosedur hibrida tidak logis dan membuang waktu (MP-02). Berbeda halnya dengan generasi tua (di atas 35 tahun) yang menolak karena alasan kompetensi; mereka merasa terintimidasi oleh tahapan teknis seperti penggunaan surel dan verifikasi wajah, sehingga merasa tidak mampu atau gagap teknologi sebelum mencoba.

4. Kemungkinan dicoba

Rogers mendefinisikan dimensi ini sebagai kemampuan inovasi untuk diuji coba dalam skala terbatas (Rogers et al., 2019). Dalam konteks IKD, akses uji coba sangat terbatas karena tidak tersedianya fitur Demo Mode; pengguna harus melakukan registrasi biometrik penuh untuk dapat melihat antarmuka aplikasi. Menyiasati hambatan ini, Disdukcapil menerapkan strategi forced adoption (adopsi paksa) kepada seluruh ASN sebagai kelompok penguji awal, dengan harapan memicu efek getok tular (word of mouth) ke lingkungan keluarga (P-01).

Meskipun strategi ini berhasil mengenalkan eksistensi IKD, namun kualitas pengalaman pengguna yang dihasilkan cenderung pasif. Bagi masyarakat yang sudah mengunduh aplikasi (MU), IKD hanya berfungsi sebagai pajangan statis. Ketiadaan kebutuhan mendesak membuat mereka tidak pernah mencoba fitur pelayanan administratif yang tersedia, dan tetap memilih datang langsung ke kantor karena faktor kebiasaan (MU-05).

Kondisi lebih krusial terjadi pada kelompok non-pengguna (MP). Bagi mereka, proses "uji coba" dilakukan secara perwakilan (vicarious trial) melalui testimoni orang lain. Sayangnya, strategi getok tular justru menjadi bumerang; alih-alih mendengar keunggulan, mereka terpapar testimoni negatif mengenai kendala teknis (sinyal/login) dan penolakan layanan di lapangan. Informan MP-01 memutuskan untuk membatalkan niat adopsi setelah mendengar pengalaman rekannya: "Teman saya bilang percuma, waktu butuh KTP tetap ditanya fisik." Akumulasi testimoni negatif inilah yang mematikan minat calon pengguna bahkan sebelum mereka mencoba aplikasi tersebut secara langsung.

5. Kemudahan diamati

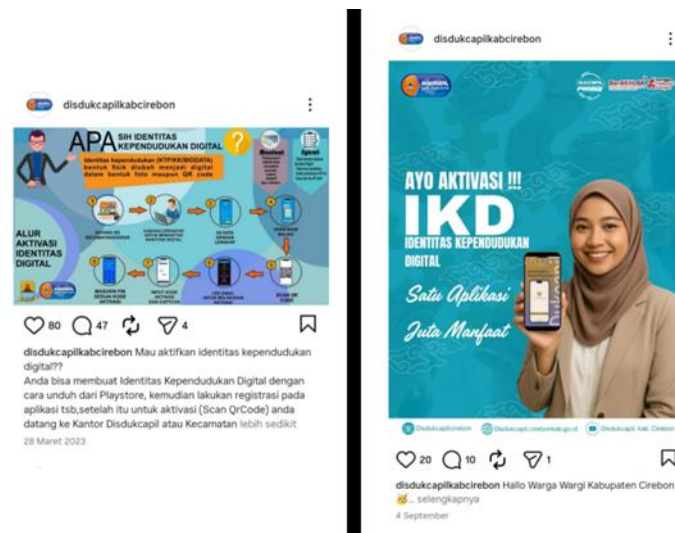
Dimensi ini mengukur sejauh mana hasil inovasi dapat terlihat secara nyata oleh orang lain (Rogers et al., 2019). Temuan lapangan menunjukkan bahwa visibilitas IKD mengalami hambatan struktural dan sosial. Secara fisik, terjadi ketimpangan akses layanan (spatial disparity). Berdasarkan data Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Disdukcapil Tahun 2024, layanan aktivasi baru menjangkau sekitar 280 dari total 424 desa/kelurahan. Hal ini menyebabkan masyarakat di ratusan desa lainnya tidak memiliki kesempatan melihat proses penerapan IKD secara langsung di lingkungan mereka. Pihak dinas menyadari celah ini dan berupaya melakukan percepatan melalui pelatihan Bimbingan Teknis (Bimtek) bagi operator desa (P-01).

Keterbatasan fisik ini menciptakan pola pengamatan yang tersegregasi berdasarkan usia. Bagi generasi muda (17-24 tahun), pengamatan terhadap IKD terjadi di ruang digital (Instagram/internet), yang memicu rasa penasaran untuk mencoba secara mandiri (MU-01). Sebaliknya, bagi generasi dewasa (di atas 25 tahun), IKD baru "terlihat" ketika mereka berinteraksi langsung dengan petugas di loket pelayanan. Mereka mengadopsi bukan karena observasi mandiri, melainkan karena tawaran persuasif petugas saat mengurus dokumen lain (MU-04).

Minimnya penggunaan IKD di ruang publik berdampak fatal bagi masyarakat non-pengguna (MP). Ketidadaan bukti sosial di mana mereka tidak pernah melihat teman atau kerabat menggunakan IKD untuk bertransaksi nyata, memicu keraguan. Informan MP-02 mengungkapkan bahwa meskipun ia sering melihat berita IKD di internet, ia tetap skeptis karena tidak melihat bukti penggunaannya di dunia nyata. Dengan demikian, IKD menjadi inovasi yang "terdengar nyaring" di ruang maya dan birokrasi, namun "tidak terlihat" manfaat konkretnya di tengah masyarakat.

Saluran Komunikasi dalam Penyebaran Identitas Kependudukan Digital

Efektivitas difusi inovasi sangat bergantung pada keseimbangan antara saluran media massa untuk menyebarkan pengetahuan awal, dan saluran interpersonal untuk memengaruhi keputusan adopsi (Rogers et al., 2019). Dalam implementasi IKD di Cirebon, terjadi ketimpangan tajam di mana strategi didominasi oleh kanal digital, sementara pendekatan tatap muka mengalami defisit struktural. Disdukcapil menempatkan media sosial (Instagram) sebagai ujung tombak komunikasi massa. Pilihan ini didasarkan pada efisiensi jangkauan terhadap segmen produktif. Informan P-01 menyatakan bahwa Instagram adalah media paling efektif untuk menjangkau generasi milenial dan Gen Z karena memungkinkan komunikasi dua arah yang interaktif.



Gambar 2. Konten persuasi digital pada akun Instagram Disdukcapil Cirebon.

Sumber: Instagram @disdukcapilcirebon (2025)

Strategi ini efektif membangun kesadaran awal (awareness) pada kelompok muda (17-24 tahun) yang aktif mencari informasi mandiri (MU-01). Namun, bagi masyarakat umum yang membutuhkan validasi teknis, informasi digital dinilai dangkal dan kurang meyakinkan (MP-02). Kelemahan fatal terletak pada saluran interpersonal. Berdasarkan analisis Renstra Perubahan Disdukcapil 2019-2024, target sosialisasi tatap muka bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) tahun 2024 hanya ditetapkan

sebanyak 350 orang. Jika disandingkan dengan populasi Wajib KTP yang mencapai 1.809.208 jiwa, maka rasio jangkauan saluran interpersonal resmi pemerintah hanyalah sebesar 0,019%. Statistik ini membuktikan bahwa desain komunikasi tatap muka tidak dirancang untuk menjangkau populasi secara massal.

Dampaknya, adopsi IKD melalui jalur interpersonal hanya terjadi secara insidental, yakni pada warga yang kebetulan berinteraksi dengan petugas di loket pelayanan (MU-03). Sementara itu, mayoritas masyarakat yang tidak ke kantor dinas (MP) merasa tidak tersentuh informasi. Mereka mengeluhkan ketiadaan penyuluhan langsung di tingkat RT/RW yang dinilai krusial untuk membimbing penggunaan teknologi baru (MP-05). Akibatnya, strategi "getok tular" yang diharapkan pemerintah macet total di tingkat akar rumput.

Waktu Adopsi Identitas Kependudukan Digital

Rogers mendalilkan bahwa individu yang mengadopsi inovasi lebih awal (early adopter) cenderung memiliki sensitivitas yang lebih tinggi terhadap perubahan (Rogers et al., 2019). Namun, temuan di Cirebon menunjukkan anomali yang membantah asumsi tersebut. Terjadi polarisasi tajam dalam durasi pengambilan keputusan adopsi berdasarkan usia dan literasi digital.

Kelompok generasi muda (17-24 tahun) menunjukkan perilaku "Lambat tapi Kritis". Mereka membutuhkan fase validasi selama dua minggu hingga satu bulan untuk menelusuri keamanan sistem sebelum memutuskan aktivasi (MU-01). Namun, pasca-adopsi, kelompok ini memiliki sensitivitas tinggi; mereka aktif memantau pembaruan fitur aplikasi secara mandiri. Sebaliknya, kelompok generasi dewasa (di atas 35 tahun) menunjukkan perilaku "Cepat tapi Pasif". Di bawah intervensi petugas loket, mereka mengadopsi IKD secara instan ("hari itu juga") sebagai bentuk kepatuhan administratif (MU-05). Ironisnya, kecepatan ini tidak dibarengi dengan kepekaan; setelah aktivasi, mereka cenderung mengabaikan aplikasi dan tidak menyadari adanya pengembangan fitur (MU-06).

Tanpa intervensi petugas, kelompok usia di atas 35 tahun justru menjadi segmen yang paling lamban (stagnan), membutuhkan waktu berbulan-bulan untuk menimbang risiko (MP-06). Temuan ini menegaskan bahwa dalam konteks IKD, kecepatan waktu adopsi tidak berbanding lurus dengan kualitas adopsi. Adopsi instan yang didorong oleh otoritas birokrasi (bureaucratic compliance) cenderung menghasilkan pengguna pasif, sedangkan adopsi mandiri yang melalui proses pertimbangan matang justru menghasilkan pengguna yang lebih berkualitas dan peka terhadap inovasi.

Peran Sistem Sosial dalam Penerapan Identitas Kependudukan Digital

Difusi inovasi berlangsung dalam sistem sosial yang melibatkan sinergi antara agen perubahan, pemuka pendapat, dan penerima Inovasi (Rogers et al., 2019). Di Cirebon, dinamika sistem sosial ini menunjukkan fragmentasi fungsional yang menghambat adopsi masif.

1. Agen Perubahan (*Agent of change*)

Disdukcapil berperan sebagai agen perubahan utama dengan strategi "semesta", di mana seluruh pegawai dilibatkan sebagai penyebar informasi (P-01). Namun, strategi eksternal cenderung bersifat reaktif. Program layanan keliling "Kelingan" yang diklaim sebagai upaya jemput bola, faktanya beroperasi secara kondisional berbasis undangan acara, bukan berdasarkan pemetaan wilayah yang sistematis.



Gambar 3. Program layanan keliling administrasi kependudukan "Kelingan".

Sumber: *Instagram @disdukcapihkabcirebon (2025)*

Selain itu, agen perubahan menghadapi tantangan legitimasi ekosistem; mereka tidak memiliki otoritas koersif untuk memaksa mitra eksternal (perbankan) mengadopsi IKD, sehingga menciptakan ketimpangan antara promosi produk dan penerimaan pasar.

2. Pemuka Pendapat (*Opinion Leader*)

Strategi Disdukcapi yang mengandalkan tokoh formal desa (Kuwu/RT/RW) sebagai perpanjangan tangan "Getok Tular" terbukti tidak efektif. Harapan agar tokoh desa menjadi opinion leader aktif tidak terealisasi karena minimnya literasi digital dan inisiatif di tingkat akar rumput (MP-05). Kekosongan kepemimpinan opini ini memaksa masyarakat mencari validasi dari jejaring informal (peer group). Bagi generasi muda, teman sebaya menggantikan peran RT/RW sebagai referensi utama dalam keputusan adopsi (MU-01).

3. Penerima Inovasi

Sistem sosial masyarakat Cirebon masih terbelenggu oleh norma tradisional yang memprioritaskan bukti fisik (*tangible*) dibanding digital. Hal ini diperburuk oleh fenomena Inersia Sosial (*social inertia*), yaitu kecenderungan masyarakat untuk bersikap pasif dan saling menunggu (*wait and see*). Informan MP-03 mengakui enggan bergerak karena tidak melihat adanya urgensi kolektif di lingkungannya. Krisis kepercayaan akibat isu keamanan data menjadi penghalang utama yang belum mampu dijawab oleh agen perubahan melalui demonstrasi visual yang meyakinkan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa stagnasi difusi inovasi IKD di Kabupaten Cirebon, yang hanya bergerak dari 1,22% ke 5,40% dalam dua tahun, disebabkan oleh hambatan multidimensi. Dari sisi karakteristik inovasi, IKD gagal memosisikan diri sebagai kebutuhan primer (substitusi) dan hanya dimaknai sebagai instrumen cadangan (komplementer) akibat ketidaksiapan ekosistem layanan publik. Persepsi ini diperburuk oleh strategi komunikasi yang timpang; dominasi kanal digital efektif bagi generasi muda namun menciptakan kesenjangan informasi bagi masyarakat umum. Kegagalan ini

terbukti secara kuantitatif dari jangkauan sosialisasi tatap muka yang hanya menyentuh 0,019% dari total populasi, menyebabkan terputusnya rantai informasi "getok tular" di tingkat akar rumput.

Secara teoritis, penelitian ini menemukan anomali perilaku pada dimensi waktu yang membantah asumsi linier Rogers. Kecepatan adopsi terbukti tidak berbanding lurus dengan kepekaan inovasi. Generasi muda menunjukkan adopsi yang lambat karena sikap kritis (validasi 2-4 minggu), namun memiliki sensitivitas tinggi pasca-adopsi. Sebaliknya, generasi tua mengadopsi secara instan akibat kepatuhan terhadap petugas, namun cenderung pasif dan stagnan setelah aktivasi. Hal ini mengindikasikan bahwa dimensi waktu lebih merefleksikan literasi digital dan usia daripada sekadar kecepatan administratif.

Hambatan struktural ditemukan pada sistem sosial yang mengalami fragmentasi fungsi. Agen perubahan (Disdukcapil) terjebak pada strategi "Jemput Bola" yang reaktif-kondisional dan lemahnya posisi tawar terhadap mitra eksternal (perbankan). Sementara itu, strategi yang bertumpu pada tokoh formal desa (RT/RW) gagal menciptakan figur rujukan otoritatif, memicu inersia sosial di mana masyarakat bersikap pasif menunggu bukti keamanan dan manfaat nyata. Oleh karena itu, percepatan IKD tidak cukup hanya dengan mengejar target aktivasi, melainkan harus memprioritaskan integrasi ekosistem penggunaan dan revitalisasi peran opinion leader lokal untuk memulihkan kepercayaan publik..

KONFLIK KEPENTINGAN

Penulis menyatakan bahwa tidak ada konflik kepentingan terkait penelitian, kepenulisan, dan publikasi makalah ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dosen Pembimbing, Lina Aryani, S.I.P., M.I.P., dan Lolita Deby Mahendra Putri, S.I.P., M.I.P., atas bimbingan dan arahnya selama penyusunan penelitian ini. Apresiasi setinggi-tingginya juga penulis sampaikan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon beserta jajaran staf Bidang PIAK, serta seluruh masyarakat Kabupaten Cirebon yang telah bersedia menjadi informan dan memberikan data yang berharga demi kelancaran penelitian ini.

REFERENCES

- Anwar, F. (2024, February 29). *WADUH! MenPAN-RB Anas Tegaskan ASN Pusat dan Daerah Dilarang Bikin Inovasi dan Aplikasi Baru, Begini Kata Anas*. Klikpendidikan.Id. <https://www.klikpendidikan.id/news/35812018405/waduh-menpan-rb-anas-tegaskan-asn-pusat-dan-daerah-dilarang-bikin-inovasi-dan-aplikasi-baru-begini-kata-anas>
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan sampling (kuantitatif), serta pemilihan informan kunci (kualitatif) dalam pendekatan praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Azzahra, V., & Rudiana. (2024). Strategi pemerintah dalam penerapan aplikasi identitas kependudukan digital (IKD) oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Cirebon. *UNES Law Review*, 6(4), 10146–10157. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i4>

- Binekasari, R. (2024, September 26). *Pemerintah Dilarang Bikin Aplikasi: Rakyat Tak Terlayani Tapi Bingung*. Cnbcindonesia.Com. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20240926132317-37-574828/pemerintah-dilarang-bikin-aplikasi-rakyat-tak-terlayani-tapi-bingung>
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon. (2023). *Laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon*.
- Natika, L. (2024). Transformasi pelayanan publik di era digital: Menuju pelayanan masa depan yang lebih baik. *The World of Public Administration Journal*, 6(1), 1–11. <http://ejournal.unsub.ac.id/index.php/publik>
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Percepatan Transformasi Digital Dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Rogers, E. M., Singhal, A., & Quinlan, M. M. (2019). Diffusion of Innovations. In D. W. Stacks, M. B. Salwen, & K. C. Eichhorn (Eds.), *An Integrated Approach to Communication Theory and Research* (3rd ed., pp. 415–434). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203710753-35>
- Sepriano, Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, Afyah, S., Riwayati, A., & Indarti, C. F. S. (2023). *Transformasi administrasi publik menghadapi era digital* (Efitra, Ed.). PT. Sonpedia Publishing Indonesia. www.sonpedia.com
- Septiyani, A. R., Hasanah, S. P., Wulandari, S., & Erawati, D. (2024). Population service innovation based on integrated population information system (SINTREN). In *Asian Journal of Engineering, Social and Health* (Vol. 3, Issue 6). <https://ajesh.ph/index.php/gp>
- Simanjuntak, J. (2024, August 9). *Pemda Tak Lagi Diizinkan Bikin Aplikasi Layanan Masyarakat*. Idxchannel.Com. <https://www.idxchannel.com/news/pemda-tak-lagi-diizinkan-bikin-aplikasi-layanan-masyarakat>
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Witesman, E. M., Walters, L., & Christensen, R. K. (2024). Creating a public service topology: Mapping public service motivation, public service ethos, and public service values. *Public Administration*, 102(2), 540–579. <https://doi.org/10.1111/padm.12939>