***Journal of Law & Policy Review,*** *ISSN 2987-3150 (Online - Elektronik)*
*Publisher: Mahesa Research Center, https://mahesacenter.org/*
*Volume: 4, Nomor: 1, 2026, 60-67, DOI: 10.34007/jlpr.v4i1.1155*

# Peran Disdukcapil dalam Upaya Meningkatkan iterasi Digital Kepada Masyarakat di Kabupaten Ogan Ilir

# *The Role of the Population and Civil Registration Office in Enhancing Digital Literacy Among the Community in Ogan Ilir Regency*

**Putri Anggraini, Masayu Adiah* & Fitri Herdayani**
Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tamansiswa Palembang, Indonesia

Diterima: 2026-04-30; Direview: 2026-06-01; Disetujui: 2026-06-05
*Coresponding Email: masayu.adiah70@gmail.com

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan menganalisis peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Ogan Ilir dalam meningkatkan literasi digital masyarakat melalui implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital, khususnya Identitas Kependudukan Digital (IKD). Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir menjalankan tiga peran utama dalam peningkatan literasi digital masyarakat. Pertama, sebagai sosialisator, Disdukcapil memperkenalkan layanan kependudukan digital melalui berbagai kegiatan sosialisasi. Kedua, sebagai fasilitator, Disdukcapil memberikan pendampingan teknis dan bantuan aktivasi layanan digital kepada masyarakat. Ketiga, sebagai edukator, Disdukcapil memberikan pemahaman mengenai penggunaan layanan digital dan pentingnya keamanan data pribadi. Meskipun demikian, upaya tersebut masih menghadapi beberapa kendala, seperti kesenjangan digital, keterbatasan infrastruktur jaringan internet di beberapa wilayah, serta tingkat pemahaman masyarakat yang beragam. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir telah berperan aktif dalam meningkatkan literasi digital masyarakat. Namun, diperlukan penguatan kolaborasi dengan berbagai pemangku kepentingan untuk memperluas jangkauan edukasi dan mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital.

**Kata Kunci:** Disdukcapil, Literasi Digital, Identitas Kependudukan Digital, Pelayanan Publik, Transformasi Digital.

***Abstract***

*This study aims to analyze the role of the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Ogan Ilir Regency in improving community digital literacy through the implementation of digital-based population administration services, particularly the Digital Population Identity (DPI). This research employs a descriptive qualitative method, with data collected through interviews, observations, and documentation studies. The findings reveal that Disdukcapil of Ogan Ilir Regency performs three main roles in enhancing community digital literacy. First, as a socializer, it introduces digital population administration services through various outreach and awareness programs. Second, as a facilitator, it provides technical assistance and support for activating and using digital services. Third, as an educator, it promotes public understanding of digital service utilization and the importance of personal data security. However, these efforts still face several challenges, including the digital divide, limited internet infrastructure in certain areas, and varying levels of digital literacy among community members. The study concludes that Disdukcapil of Ogan Ilir Regency has played an active role in improving community digital literacy. Nevertheless, stronger collaboration with various stakeholders is needed to expand educational outreach and support the transformation of digital-based public services.*

***Keywords:*** *Population And Civil Registration Office (Disdukcapil), Digital Literacy, Digital Population Identity (DPI), Public Services, Digital Transformation.*

***How to Cite***: Putri Anggraini, Masayu Adiah & Fitri Herdayani. (2026). Peran Disdukcapil dalam Meningkatkan Literasi Digital Masyarakat di Kabupaten Ogan Ilir. *Journal of Law & Policy Review, 4*(1), 60-67



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

## PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi agenda strategis dalam reformasi birokrasi dan modernisasi pelayanan publik di berbagai negara, termasuk Indonesia. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era Revolusi Industri 4.0 serta Society 5.0 mendorong pemerintah untuk mengintegrasikan teknologi digital ke dalam sistem pelayanan publik guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan kualitas layanan kepada masyarakat (Mergel et al., 2019). Dalam konteks administrasi pemerintahan, digitalisasi pelayanan publik tidak hanya dipandang sebagai inovasi teknologi, tetapi juga sebagai instrumen untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) melalui pelayanan yang lebih cepat, mudah diakses, dan akuntabel.

Salah satu bentuk transformasi digital yang sedang dikembangkan pemerintah Indonesia adalah digitalisasi layanan administrasi kependudukan (Adminduk) melalui penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Kebijakan ini merupakan implementasi dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. IKD dirancang sebagai identitas elektronik yang memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan publik secara lebih efektif, efisien, dan terintegrasi. Kehadiran IKD sekaligus menjadi langkah strategis pemerintah dalam mendukung agenda Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan percepatan transformasi digital nasional.

Namun demikian, keberhasilan implementasi IKD tidak hanya ditentukan oleh kesiapan teknologi dan regulasi, tetapi juga oleh kemampuan masyarakat dalam memahami, mengakses, dan memanfaatkan layanan digital tersebut. Dalam perspektif literasi digital, masyarakat dituntut memiliki kemampuan untuk mengakses, memahami, mengevaluasi, serta menggunakan informasi digital secara kritis dan bertanggung jawab (Gilster, 1997). Selanjutnya, literasi digital mencakup kompetensi teknis, kognitif, dan sosial yang memungkinkan individu berpartisipasi secara efektif dalam lingkungan digital (Bawden, 2008). Oleh karena itu, peningkatan literasi digital menjadi prasyarat penting dalam mendukung keberhasilan transformasi pelayanan publik berbasis digital.

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) memiliki posisi strategis sebagai institusi yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Peran Disdukcapil tidak lagi terbatas pada penyediaan layanan administrasi kependudukan, tetapi juga berkembang sebagai agen perubahan (agent of change) yang bertugas mendorong adaptasi masyarakat terhadap inovasi digital. Peran tersebut mencakup fungsi sosialisasi, edukasi, fasilitasi, dan pendampingan kepada masyarakat dalam penggunaan layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Dengan demikian, keberhasilan implementasi IKD sangat bergantung pada kapasitas Disdukcapil dalam membangun literasi digital masyarakat.

Kabupaten Ogan Ilir merupakan salah satu daerah di Provinsi Sumatera Selatan yang sedang mengembangkan implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Secara geografis, wilayah Kabupaten Ogan Ilir memiliki karakteristik yang beragam dengan persebaran penduduk yang relatif luas di berbagai kecamatan. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kesenjangan digital (digital divide), terutama antara masyarakat yang berada di wilayah perkotaan dengan masyarakat yang tinggal di wilayah pedesaan atau daerah yang memiliki keterbatasan akses internet. Menurut van Dijk (2020), kesenjangan digital tidak hanya berkaitan dengan akses terhadap teknologi, tetapi juga mencakup perbedaan kemampuan dan keterampilan dalam memanfaatkan teknologi digital secara optimal. Situasi ini menjadi tantangan bagi Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir dalam memperluas adopsi IKD dan meningkatkan literasi digital masyarakat.

Kajian mengenai literasi digital telah banyak dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Ng (2012) menunjukkan bahwa literasi digital merupakan kombinasi kemampuan teknis, kognitif, dan sosial yang menentukan efektivitas pemanfaatan teknologi digital. Penelitian Park dan Kim (2021) menemukan bahwa keberhasilan transformasi layanan publik digital sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital masyarakat sebagai pengguna



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

layanan. Sementara itu, penelitian Putri dan Pratama (2023) menunjukkan bahwa sosialisasi dan pendampingan yang dilakukan oleh instansi pemerintah berpengaruh signifikan terhadap tingkat penerimaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada literasi digital dalam sektor pendidikan, ekonomi digital, dan adopsi teknologi secara umum. Kajian yang secara spesifik mengkaji peran organisasi perangkat daerah, khususnya Disdukcapil, sebagai agen literasi digital dalam mendukung implementasi Identitas Kependudukan Digital masih relatif terbatas. Dengan demikian, terdapat kesenjangan penelitian (research gap) terkait bagaimana peran institusi pelayanan publik di tingkat daerah dalam membangun literasi digital masyarakat untuk mendukung transformasi administrasi kependudukan berbasis digital.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan karena memiliki relevansi teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini berkontribusi dalam pengembangan kajian literasi digital dan tata kelola pelayanan publik digital pada level pemerintah daerah. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir dalam merumuskan strategi peningkatan literasi digital masyarakat yang lebih efektif dan inklusif.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara mendalam peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir dalam meningkatkan literasi digital masyarakat melalui implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital, mengidentifikasi program dan kegiatan yang telah dilaksanakan, serta menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan peran tersebut.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis secara mendalam peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Ogan Ilir dalam meningkatkan literasi digital masyarakat melalui implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital, khususnya Identitas Kependudukan Digital (IKD). Menurut Creswell dan Creswell (2018), penelitian kualitatif memungkinkan peneliti mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Sementara itu, metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis fakta, karakteristik, serta hubungan antarfenomena yang terjadi di lapangan (Moleong, 2018).

Penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir merupakan instansi yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dan pelaksanaan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di daerah.

Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2022). Informan terdiri atas Kepala Dinas, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, operator atau petugas layanan IKD, serta masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan digital yang dianggap memiliki informasi dan pengalaman terkait objek penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa cara. Pertama, wawancara mendalam (in-depth interview) untuk memperoleh informasi secara komprehensif mengenai peran, strategi, dan kendala yang dihadapi Disdukcapil dalam meningkatkan literasi digital masyarakat. Kedua, observasi lapangan dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi kependudukan digital dan interaksi antara petugas dengan masyarakat. Ketiga, studi dokumentasi dilakukan terhadap berbagai dokumen resmi, laporan kegiatan, regulasi, data capaian aktivasi IKD, serta dokumen pendukung lainnya yang relevan dengan fokus penelitian. Keempat, studi kepustakaan (library research) digunakan untuk memperoleh landasan konseptual dan teoritis


This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

yang berkaitan dengan literasi digital, transformasi digital, pelayanan publik, dan administrasi kependudukan.

Analisis data dilakukan secara interaktif dengan mengacu pada model Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan serta verifikasi (conclusion drawing and verification). Pada tahap kondensasi data, peneliti melakukan seleksi, penyederhanaan, dan pengelompokan data sesuai fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi, matriks, dan tabel untuk memudahkan interpretasi. Tahap terakhir dilakukan melalui proses penarikan kesimpulan yang terus diverifikasi secara berulang selama penelitian berlangsung guna memperoleh temuan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, peneliti juga menerapkan member checking kepada beberapa informan kunci untuk memastikan kesesuaian hasil interpretasi dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan.

Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai peran Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir dalam meningkatkan literasi digital masyarakat, termasuk berbagai strategi, program, faktor pendukung, dan hambatan yang memengaruhi implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Peran Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir dalam Meningkatkan Literasi Digital Masyarakat

Transformasi pelayanan administrasi kependudukan menuju sistem digital menempatkan Disdukcapil tidak hanya sebagai penyelenggara layanan administrasi, tetapi juga sebagai agen perubahan (agent of change) yang berperan dalam meningkatkan kapasitas digital masyarakat. Dalam perspektif literasi digital, keberhasilan implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, melainkan juga kemampuan masyarakat dalam mengakses, memahami, mengevaluasi, dan memanfaatkan teknologi digital secara efektif (Gilster, 1997; Bawden, 2008).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir menjalankan lima peran utama dalam meningkatkan literasi digital masyarakat, yaitu sebagai fasilitator, pelayan masyarakat, pendamping, mitra, dan penyandang dana. Temuan ini memperluas hasil penelitian sebelumnya yang lebih banyak menyoroti aspek teknologi dan infrastruktur digital, tetapi belum secara spesifik mengkaji peran Disdukcapil sebagai aktor utama dalam pembangunan literasi digital masyarakat (Ng, 2012; Putri & Pratama, 2023).

#### 1. Peran sebagai Fasilitator

Secara teoritis, fasilitator merupakan pihak yang menyediakan sumber daya, sarana, dan lingkungan yang memungkinkan masyarakat memperoleh akses terhadap informasi dan pengetahuan (Suharto, 2017). Dalam konteks pelayanan publik digital, peran fasilitator sangat penting untuk mengurangi kesenjangan akses (digital access divide) yang masih menjadi permasalahan utama di berbagai daerah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir telah menyediakan berbagai fasilitas pendukung literasi digital, seperti ruang pelayanan yang nyaman, perangkat komputer, akses internet gratis, serta bahan informasi digital mengenai administrasi kependudukan dan IKD. Ketersediaan fasilitas tersebut memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk belajar secara langsung mengenai penggunaan layanan digital.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Oktarina et al. (2024) yang menunjukkan bahwa pengembangan infrastruktur teknologi informasi merupakan faktor penting dalam mendukung implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Kabupaten Ogan Ilir. Selain itu, penelitian Tanjung dan Wulandari (2025) menemukan bahwa rendahnya literasi digital



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

masyarakat sering kali disebabkan oleh keterbatasan akses terhadap fasilitas dan sarana digital yang memadai.

Dengan demikian, peran fasilitator yang dijalankan Disdukcapil tidak hanya berorientasi pada penyediaan layanan, tetapi juga pada penciptaan lingkungan belajar digital yang inklusif bagi masyarakat.

**2. Peran sebagai Pelayan Masyarakat**

Konsep New Public Service menempatkan masyarakat sebagai warga negara yang harus dilayani, bukan sekadar pelanggan (Denhardt & Denhardt, 2015). Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari kecepatan pelayanan, tetapi juga dari kemampuan instansi pemerintah dalam memberikan pengalaman pelayanan yang mudah diakses dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara, Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir telah menerapkan standar pelayanan yang sesuai dengan ketentuan nasional. Masyarakat memperoleh pendampingan dalam penggunaan aplikasi digital, termasuk aktivasi dan pemanfaatan IKD. Penggunaan sistem pelayanan berbasis teknologi juga mempercepat proses pencarian informasi dan pengurusan dokumen kependudukan.

Temuan ini mendukung hasil penelitian Anggraini, Putra, dan Hidayat (2025) yang menunjukkan bahwa inovasi digital dalam pemerintahan mampu meningkatkan efektivitas kinerja perangkat daerah dan kualitas pelayanan publik apabila didukung oleh sistem yang mudah digunakan masyarakat.

Dari perspektif literasi digital, pelayanan yang responsif berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital pemerintah dan mempercepat proses adaptasi masyarakat terhadap transformasi digital.

**3. Peran sebagai Pendamping**

Pendampingan merupakan strategi pemberdayaan yang bertujuan meningkatkan kapasitas masyarakat agar mampu menyelesaikan permasalahannya secara mandiri (Ife & Tesoriero, 2016). Dalam konteks literasi digital, pendampingan menjadi penting karena tidak semua masyarakat memiliki kemampuan yang sama dalam menggunakan teknologi digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir tidak hanya menyediakan layanan digital, tetapi juga melakukan pendampingan melalui bimbingan teknis, konsultasi langsung, monitoring, dan edukasi penggunaan aplikasi kependudukan digital. Pendampingan tersebut membantu masyarakat memahami prosedur penggunaan IKD serta meningkatkan kemampuan mereka dalam mengakses informasi kependudukan secara mandiri.

Temuan ini memperkuat penelitian Dani et al. (2024) yang menunjukkan bahwa pendampingan intensif mampu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap penggunaan teknologi digital dan mempercepat adopsi layanan berbasis digital.

Selain itu, penelitian Tanjung dan Wulandari (2025) mengidentifikasi bahwa rendahnya literasi digital masyarakat pedesaan dapat diatasi melalui program edukasi dan pendampingan yang berkelanjutan. Oleh karena itu, peran pendamping menjadi salah satu faktor kunci keberhasilan implementasi IKD di Kabupaten Ogan Ilir.

**4. Peran sebagai Mitra**

Konsep collaborative governance menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, sektor swasta, dan organisasi masyarakat sipil dalam menyelesaikan persoalan publik (Ansell & Gash, 2008).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir aktif membangun kemitraan dengan berbagai pihak, seperti Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Dinas Komunikasi dan Informatika, pemerintah desa, serta kelompok masyarakat. Kemitraan tersebut diwujudkan melalui kegiatan sosialisasi, pelatihan, penyediaan akses internet, dan pengembangan program literasi digital.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Wulandari dan Tanjung (2025) yang menegaskan bahwa keberhasilan program digitalisasi desa sangat dipengaruhi oleh kolaborasi antar pemangku



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

kepentingan. Sementara itu, penelitian mengenai Digital Village di Ogan Ilir menunjukkan bahwa sinergi antara pemerintah daerah dan masyarakat merupakan faktor penting dalam mempercepat transformasi digital pelayanan publik.

Dengan demikian, kemitraan menjadi strategi yang efektif untuk memperluas jangkauan literasi digital sekaligus memperkuat keberlanjutan program IKD.

**5. Peran sebagai Penyandang Dana**

Dalam perspektif pembangunan masyarakat, dukungan sumber daya merupakan faktor penting dalam keberhasilan program pemberdayaan (Suharto, 2017). Namun demikian, temuan penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir tidak memberikan bantuan finansial secara langsung kepada masyarakat.

Peran pendanaan lebih diarahkan pada investasi peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan, workshop, dan kegiatan edukasi digital. Strategi ini menunjukkan bahwa Disdukcapil memandang literasi digital sebagai investasi sosial jangka panjang yang bertujuan meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi untuk memperoleh pelayanan publik yang lebih baik.

Pendekatan tersebut relevan dengan konsep digital empowerment yang menekankan bahwa keberhasilan transformasi digital ditentukan oleh peningkatan kapasitas manusia, bukan semata-mata penyediaan perangkat teknologi (van Dijk, 2020).

**Faktor Pendukung dan Penghambat**

**a. Faktor Pendukung**

Penelitian menemukan tiga faktor utama yang mendukung keberhasilan peningkatan literasi digital masyarakat.

Pertama, komitmen organisasi yang tinggi dari Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir dalam menyediakan sarana, prasarana, dan kebijakan pendukung transformasi digital. Kedua, kualitas sumber daya manusia yang memadai, khususnya pegawai yang memiliki kompetensi digital dan kemampuan memberikan edukasi kepada masyarakat. Ketiga, tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital yang disediakan.

Ketiga faktor tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan literasi digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dan penerimaan masyarakat terhadap inovasi digital.

**b. Faktor Penghambat**

Di sisi lain, penelitian menemukan beberapa faktor penghambat yang masih dihadapi.

Pertama, keterbatasan sarana dan perangkat teknologi yang menyebabkan akses masyarakat terhadap layanan digital belum optimal. Kedua, ketidakstabilan jaringan internet yang menghambat proses pelayanan dan akses informasi digital. Ketiga, masih rendahnya tingkat literasi digital sebagian masyarakat, terutama kelompok lanjut usia yang mengalami kesulitan dalam mengoperasikan perangkat digital.

Temuan ini konsisten dengan penelitian mengenai Digital Village di Kabupaten Ogan Ilir yang menunjukkan bahwa kesenjangan infrastruktur dan kapasitas digital masyarakat masih menjadi tantangan utama transformasi digital daerah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Disdukcapil Kabupaten Ogan Ilir tidak hanya berfungsi sebagai penyelenggara administrasi kependudukan, tetapi telah bertransformasi menjadi agen literasi digital masyarakat. Lima peran yang ditemukan—fasilitator, pelayan masyarakat, pendamping, mitra, dan penyandang dana—menunjukkan adanya perluasan fungsi birokrasi dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik.

Temuan ini sekaligus mengisi kesenjangan penelitian sebelumnya yang lebih banyak membahas literasi digital pada sektor pendidikan, ekonomi digital, dan digitalisasi desa, namun masih terbatas dalam mengkaji peran Disdukcapil sebagai institusi pemerintah daerah dalam meningkatkan literasi digital masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan kontribusi teoritis terhadap pengembangan kajian literasi digital dalam administrasi publik dan kontribusi



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

praktis bagi penguatan kebijakan transformasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital di tingkat daerah.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Ogan Ilir telah menjalankan peran yang strategis dalam meningkatkan literasi digital masyarakat sebagai bagian dari transformasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Peran tersebut diwujudkan melalui lima fungsi utama, yaitu sebagai **fasilitator**, **pelayan masyarakat**, **pendamping**, **mitra**, dan **penyandang dana** dalam bentuk penguatan kapasitas sumber daya manusia. Implementasi kelima peran tersebut menunjukkan bahwa Disdukcapil tidak lagi hanya berfungsi sebagai penyedia layanan administrasi kependudukan, tetapi juga sebagai agen perubahan (agent of change) yang mendorong adaptasi masyarakat terhadap perkembangan teknologi digital dan pemanfaatan layanan publik berbasis elektronik, khususnya Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa upaya peningkatan literasi digital yang dilakukan Disdukcapil telah memberikan dampak positif terhadap kemampuan masyarakat dalam mengakses, memahami, dan memanfaatkan layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Hal ini ditunjukkan oleh meningkatnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan digital, pemanfaatan sarana literasi digital yang disediakan, serta keterlibatan masyarakat dalam berbagai kegiatan sosialisasi dan pendampingan yang diselenggarakan oleh Disdukcapil.

Namun demikian, efektivitas pelaksanaan program literasi digital masih menghadapi sejumlah tantangan. Hambatan utama yang ditemukan meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, terutama ketersediaan dan stabilitas jaringan internet, keterbatasan sarana pendukung layanan digital, serta masih rendahnya tingkat literasi digital pada sebagian kelompok masyarakat, khususnya masyarakat lanjut usia dan masyarakat yang memiliki akses terbatas terhadap teknologi informasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kesiapan institusi pemerintah, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur dan kapasitas masyarakat sebagai pengguna layanan.

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat pandangan bahwa peningkatan literasi digital masyarakat memerlukan keterlibatan aktif institusi pelayanan publik sebagai aktor utama dalam proses edukasi, fasilitasi, dan pemberdayaan masyarakat. Secara praktis, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya penguatan kolaborasi antara Disdukcapil, pemerintah desa, Dinas Komunikasi dan Informatika, lembaga pendidikan, serta komunitas masyarakat dalam memperluas jangkauan literasi digital dan mempercepat adopsi layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Dengan demikian, transformasi digital pelayanan publik dapat berjalan lebih inklusif, efektif, dan berkelanjutan dalam mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang modern dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice. *Journal of Public Administration Research and Theory, 18*(4), 543–571.

Bawden, D. (2008). Origins and concepts of digital literacy. In C. Lankshear & M. Knobel (Eds.), *Digital literacies: Concepts, policies and practices* (pp. 17–32). New York, NY: Peter Lang.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering* (4th ed.). New York, NY: Routledge.

Gilster, P. (1997). *Digital literacy*. New York, NY: John Wiley & Sons.

Ife, J., & Tesoriero, F. (2016). *Community development: Community-based alternatives in an age of globalization* (5th ed.). Melbourne, Australia: Pearson Education Australia.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government Information Quarterly, 36*(4), 101385. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Ng, W. (2012). Can we teach digital natives digital literacy? *Computers & Education, 59*(3), 1065–1078. https://doi.org/10.1016/j.compedu.2012.04.016

Oktarina, S., Roseno, M. T., Ubaidillah, U., Antoni, D., Zahro, L., & Syaputra, H. (2024). Development of a digital village concept based on information technology infrastructure and strategy management to facilitate SPBE Ogan Ilir Regency. *Journal of Information Systems and Informatics*

Park, S., & Kim, Y. (2021). Digital literacy and public service adoption in the era of digital government. *Government Information Quarterly, 38*(4), 101620. https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101620

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.

Putri, R., & Pratama, A. (2023). Digital literacy and public service transformation: The role of government agencies in promoting digital inclusion. *Jurnal Administrasi Publik, 20*(2), 145–158.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Suharto, E. (2017). *Membangun masyarakat memberdayakan rakyat: Kajian strategis pembangunan kesejahteraan sosial dan pekerjaan sosial*. Bandung: Refika Aditama.

Tanjung, S., & Wulandari, N. (2025). Implementasi kebijakan program duta desa digital di Desa Simangambat Julu. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*.

Van Dijk, J. (2020). *The digital divide*. Cambridge, UK: Polity Press.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0