

Efektivitas Pelayanan Pembuatan KTP Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya

The Effectiveness Of Digital Id Card Making Services At The Surabaya City Population And Civil Registration Office

Reiva Amory Christy ¹, Prasetyo Isbandono ²

¹Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya email: ¹
reiva.19057@mhs.unesa.ac.id

²Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya email: ²
prasetyoisbandono@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik menjadi salah satu pendekatan dalam mengukur seberapa baik instansi pemerintah dalam menjalankan mandat dan operasionalnya. Kurangnya sosialisasi dalam pembuatan KTP Digital membuat masyarakat sering mengalami kegagalan dalam pengaktifan IKD (Identitas Kependudukan Digital). Maka dari itu, tujuan dari studi ini ialah ingin melihat dan mengukur efektivitas pelayanan pembuatan KTP Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Topik Penelitian Efektivitas pelayanan pembuatan KTP Digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya diteliti oleh peneliti dalam studi ini. Pengumpulan data merupakan strategi yang digunakan oleh peneliti untuk menggali informasi dalam konteks penelitian tertentu. Pada penelitian ini, peneliti memilih metode kualitatif, sehingga data yang dikumpulkan harus memiliki kedalaman, kejelasan, dan kekhususan yang tinggi. Efektivitas Pelayanan Pembuatan KTP Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, melalui pengukuran efektivitas menurut Duncan (dalam Hasanah Budi, 2018) yaitu : *Mencapai tujuan, Integrasi, dan Adaptasi*. Hasil dari pencapaian tujuan membantu memudahkan masyarakat dalam pembuatan KTP Digital, integrasi mengadakan sosialisasi untuk masyarakat yang belum paham akan KTP Digital, dan adaptasi membantu masyarakat yang mengalami kesulitan saat aktivasi IKD, serta dapat mendeskripsikan beberapa Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat untuk Pelayanan Pembuatan KTP Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Faktor pendukung saat ini Dispendukcapil telah melakukan pemerataan sosialisasi kebeberapa kecamatan. Berdasarkan hasil bahwa faktor penghambat layanan pembuatan KTP Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum berjalan efektif dikarenakan masih kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat dalam pembuatan KTP Digital, peneliti berharap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya segera memaksimalkan sosialisasi terhadap masyarakat agar tidak terjadi kegagalan lagi saat aktivasi IKD (Identitas Kependudukan Digital).

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan, Pembuatan KTP Digital

Abstract

Public service is one of the approaches in measuring how well government agencies carry out their mandates and operations. The lack of socialization in making Digital ID cards makes people often experience failures in activating IKD (Digital Population Identity). Therefore, the

purpose of this study is to see and measure the effectiveness of Digital KTP making services at the Surabaya City Population and Civil Registration Office. This study investigates the effectiveness of Digital ID card making services at the Population and Civil Registration Office of Surabaya City. Data collection is a strategy used by researchers to explore information in a particular research context. In this study, researchers chose a qualitative method, so the data collected must have high depth, clarity, and specificity. The effectiveness of Digital KTP Making Services at the Surabaya City Population and Civil Registration Office, through measuring effectiveness according to Duncan (in Hasanah Budi, 2018), namely: Achieving goals, Integrity, and Adaptation. The results of achieving goals help make it easier for people to make Digital KTPs, integrity conducts socialization for people who do not understand Digital KTPs, and adaptation helps people who have difficulties when activating IKD, and can describe some of the Supporting Factors and Obstacles for Digital KTP Making Services at the Surabaya City Population and Civil Registration Office. Supporting factors at this time Dispendukcapil has conducted equal distribution of socialization to several sub-districts. Based on the results that the inhibiting factors for Digital KTP making services at the Population and Civil Registration Office have not run effectively due to the lack of socialization to the community in making Digital KTPs, researchers hope that the Surabaya City Population and Civil Registration Office will immediately maximize socialization to the community so that there will be no more failures when activating IKD (Digital Population Identity).

Keywords: Service Effectiveness, Digital ID Card Making.

Pendahuluan

Dalam perundang-undangan yang tertuang dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cara melanggar kegiatan yang diarahkan untuk memenuhi tuntutan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tugas utama pemerintahan, dengan pedoman yang terikat pada regulasi hukum. Lebih lanjut, pelayanan ini diselenggarakan untuk melayani warga setiap negara, baik dalam bentuk pelayanan jasa maupun administratif. Teknologi informasi dan komunikasi telah berkembang sedemikian rupa sehingga semua pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat dan mudah, yang secara signifikan meningkatkan produktivitas manusia. Jenis-jenis kegiatan berbasis teknologi lainnya telah berkembang seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini mencakup operasi berbasis komputer di berbagai bidang, pemerintahan (e-KTP - KTP Digital), dan pendidikan (e-learning). Metode berbasis elektronik ini memudahkan institusi untuk mencapai efektivitas layanan.

Pemerintah menggunakan e-government guna membangun pemerintahan yang demokratis, akuntabel, efisien, dan adil. E-government memperkenalkan strategi berbasis elektronik yang dapat menghibur dan meningkatkan hubungan dengan masyarakat. Penggunaan KTP Digital menjadi salah satu cara yang sering digunakan oleh e- government untuk meningkatkan pelayanan publik. Karenanya, pemanfaatan sistem, layanan, informasi, dan tindak lanjut menjadi landasan penerapan e-government. Efektivitas pelayanan dicapai jika tujuannya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diperolehnya. Dari

penjelasan di atas, jelas bahwa keterbatasan waktu berdampak pada efektivitas.

Dispendukcapil menerima banyak permintaan layanan administrasi kependudukan karena sebagian besar orang membutuhkannya sejak lahir hingga meninggal dunia. Teknologi modern memudahkan para pegawai dalam menjalankan tugasnya, sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan dengan kualitas terbaik. Sebagai contoh, Dispendukcapil membantu masyarakat untuk melakukan aktivasi KTP Digital jika mereka tidak dapat menggunakan telepon.

Bukti identitas resmi penduduk yang diakui di seluruh Negara Kesatuan Republik Indonesia berupa kartu tanda penduduk yang dikeluarkan oleh instansi pelaksana. Sejak tahun 2009, kartu identitas diberikan oleh Kementerian Dalam Negeri. Peran Dispendukcapil ialah membantu pembuatan KTP-el. Fotokopi Kartu Keluarga (KK) dan surat pengantar dari RT/RW hingga kelurahan/desa setempat diperlukan untuk membuat KTP di Dispendukcapil. Setelah itu, pilih nomor antrian di loket dan tunggu panggilan dari petugas.

Salah satu contoh layanan publik yang ditawarkan oleh otoritas pemerintah ialah pembuatan KTP digital. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 72 Tahun 2022 Tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blanko KTP-El, Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital, 2022, perangkat keras, perangkat lunak, dan penerapan standar dan persyaratan identitas kependudukan secara digital, informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen dan data kependudukan dikenal sebagai identitas digital. Masyarakat dapat menyingkirkan KTP fisik mereka dengan menggunakan identitas digital. Dalam program Identitas Kependudukan Digital, hanya kode QR yang perlu ditunjukkan untuk tujuan administratif. Masyarakat tidak perlu khawatir jika ponselnya hilang karena data digital di ponsel dilindungi dengan PIN dan akan segera menyertakan teknologi pengenalan wajah (face id) untuk membuka sistem, sehingga menyulitkan akses bagi pengguna yang tidak berhak. Pendekatan ini menggunakan nomor ponsel yang terdaftar di dukcapil, sehingga sebelum mengunduh aplikasi IKD lagi, masyarakat harus memberitahukan kepada kantor dukcapil mengenai perubahan nomor tersebut dan mendaftarkan nomor baru.

Pemerintah membuat KTP Digital karena dalam beberapa tahun terakhir, Dispendukcapil sering kehabisan blangko. Akibatnya, KTP Digital menjadi sangat vital. Meskipun beberapa orang sangat antusias dengan KTP Digital, banyak masyarakat yang belum mengaktifkan IKD (Identitas Kependudukan Digital) karena Dispendukcapil masih belum melakukan pemerataan sosialisasi ke 31 Kecamatan yang ada di Kota Surabaya. Dengan kurangnya sosialisasi menyebabkan beberapa masyarakat gagal dalam melakukan aktivasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) dikarenakan masyarakat belum melakukan perekaman KTP-el terlebih dahulu sebelum membuat KTP Digital, jika tidak masyarakat akan mengalami kegagalan saat aktivasi IKD (Identitas Kependudukan Digital). Selain kurangnya sosialisasi sarana dan prasarana Dispendukcapil masih kurang memadai seperti kendala internet karena letak lokasi gedung yang masih terbatas dengan jaringan internet hal tersebut sangat berperan penting dalam aktivasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) atau KTP Digital ini. KTP Digital ini termasuk teknologi yang terbatas bagi masyarakat di Kota Surabaya dikarenakan aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) ini mempunyai batas versi perangkatnya untuk Android minimal versi 9 keatas dan untuk Ios (Apple) versi 11 keatas dibawah itu aplikasi IKD masih belum

mendukung. Mengingat ratusan juta penduduk Indonesia terlibat dalam kegiatan ini, penerapan sistem KTP Digital tidak semudah membalikkan telapak tangan. Tercatat sebanyak 24.363 penduduk Kota Surabaya telah memiliki KTP digital di ponsel pintarnya sejak program ini diterapkan (Widiyana, 2023).

Wujud dari penerapan e-government dalam pelayanan KTP Digital menjadi penting. Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai “Efektivitas Pelayanan Pembuatan KTP Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya”.

Gambar 1

Belasan Ribu Aktivasi KTP Digital Belasan Ribu Warga Surabaya Aktivasi KTP Digital



Sumber : Ginanjar (2023)

Metode

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan menggunakan desain penelitian deskriptif. Pendekatan penelitian kualitatif didefinisikan oleh Bogdan dan Taylor (Moleong, 2018) sebagai metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Fokus penelitian Menurut Sugiyono (2018) dalam penelitian kualitatif didasarkan terhadap pembaruan informasi yang akan diperoleh dari kondisi di lapangan. Terdapat beberapa fokus penelitian yaitu terkait Efektivitas Pelayanan Pembuatan KTP Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan menggunakan pengukuran efektivitas menurut Duncan (dalam Hasanah Budi, 2018) terdapat beberapa indikator yaitu :

- a. Pencapaian tujuan
- b. Integrasi
- c. Adaptasi

Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Pembuatan KTP Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, Para peneliti menggunakan sumber data primer dan sekunder untuk penyelidikan mereka. Menurut Lofland (dalam Handayani Oktarina, 2019), kata-kata dan tindakan ialah sumber data utama dalam penelitian kualitatif, sedangkan data-data lain, termasuk dokumen-dokumen pendukung yang akan ditelaah kemudian, hanyalah sebagai pelengkap. Pada penelitian ini menggunakan dua sumber data yang terdiri dari data primer dan sekunder. Sumber data primer ialah sumber yang memberikan akses langsung kepada pengumpul data untuk mendapatkan data. Peneliti memperoleh data langsung dari sumber asli atau lokasi objek penelitian (Sugiyono, 2018). Adapun informan pada penelitian ini ialah:

- a. Kasubag Pelayanan Identitas Penduduk
- b. 2 Staff Pelayanan Identitas Penduduk
- c. 10 masyarakat yang telah menggunakan KTP Digital

Sumber data sekunder ialah sumber yang memberikan informasi kepada pengumpul data secara tidak langsung. Beberapa contoh dari sumber ini ialah orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2018). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Peneliti dapat melakukan observasi semacam ini dengan ikut serta dalam kegiatan pelayanan pembuatan KTP Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Teknik Analisa Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model interaktif dengan tiga komponen yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Efektivitas Pelayanan Pembuatan KTP Digital melalui aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital). Pemerintah telah melaksanakan program kerja salah satunya mengadakan pembuatan KTP Digital yang telah di resmikan pada tahun 2022, dengan tujuan untuk mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital. KTP Digital ini juga mendukung kota Surabaya sebagai kota cerdas (Smart City). Perpindahan KTP-el ke KTP Digital ini membawa dampak yang baik bagi masyarakat karena dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan layanan perbankan seperti membuka rekening bank yang hanya memerlukan waktu 10 menit saja, untuk saat ini KTP Digital telah diterapkan di Bank Jatim dan Bank BNI. IKD (Identitas Kependudukan Digital) atau KTP Digital juga dapat digunakan untuk layanan publik lainnya, seperti pemberian bantuan sosial. Hambatan yang terjadi di Dispendukcapil Kota Surabaya saat pembuatan KTP Digital yang masih belum berjalan dengan baik saat aktivasi KTP Digital dikarenakan kurangnya sosialisasi sehingga saat aktivasi KTP Digital tidak semua masyarakat berhasil, sedangkan untuk aktivasi nya saja harus mengantri karna permohonan pembuatan IKD mencapai belasan ribu. Efektivitas Pelayanan Pembuatan KTP Digital melalui IKD (Identitas Kependudukan Digital) dapat diukur seberapa efektif pelayanan yang sudah dilaksanakan melalui teori menurut Duncan (dalam Hasanah Budi, 2018) yaitu antara lain :

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan merupakan sebuah upaya yang digunakan untuk mengetahui sebuah proses dalam sebuah pelayanan yaang telah ditetapkan. untuk Pencapaian tujuan pelaksanaan KTP

Digital ini ingin memudahkan masyarakat dalam melakukan akses layanan publik, namun yang menjadi hambatan masyarakat masih ada yang kurang paham dalam pemakaian ponsel.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah di jelaskan diatas maka melalui Identitas Kependudukan Digital merupakan program kerja kementerian dalam negeri. Sebelum dibentuknya KTP digital terdapat KTP-el yang dimana KTP-el bisa dilihat secara langsung sedangkan KTP Digital harus diliat menggunakan internet untuk bisa mengaksesnya, kementerian dalam negeri mengadakan pelaksanaan KTP Digital dikarenakan blangko KTP-el yang sering kosong sehingga memperlambat proses pembuatan KTP-el dan juga dengan diadanya KTP Digital dapat menghemat anggaran APBN karena tidak perlu menggunakan blangko. KTP Digital ini juga mendukung Kota Surabaya menjadi Kota Cerdas (Smart City) peralihan KTP-el ke KTP Digital ini membawa dampak yang baik untuk masyarakat dikarenakan memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan layanan perbankan membuka rekening bank di Bank Jatim dan BNI, untuk akses layanan publik seperti BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial), pembelian tiket perjalanan jarak jauh menggunakan Kereta Api Indonesia dan Pesawat di Kota Surabaya. IKD (Identitas Kependudukan Digital) atau KTP Digital juga dapat digunakan untuk layanan publik lainnya, seperti pemberian bantuan sosial. Misalnya, pemberian program Rumah Tidak Layak Huni (Rutilahu), kursi roda, Jamban hingga sampai penanganan stunting untuk terkait dengan perizinan di Dispendukcapil bagian PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) akan connect dengan sistem IKD (Identitas Kependudukan Digital) ini. KTP Digital sendiri sudah di integrasi NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak), Kementerian Kesehatan (Surat Vaksin), dan untuk Pegawai Negeri Sipil ada BKN (Badan Kepegawaian Negara), KTP Digital dinilai sangat efektif sehingga Kemendagri mengembangkan layanan tersebut lebih baik yaitu dengan diadanya sosialisasi ke kecamatan-kecamatan.

Berdasarkan penelitian diatas Dispendukcapil memberikan kemudahan terhadap masyarakat dengan membantu pemohon IKD yang sedang melakukan aktivasi, karena saat aktivasi IKD diperlukan scan barcode rahasia yang dimana barcode rahasia itu hanya bisa didapat di Dispendukcapil agar terhindar nya dari penyalahgunaan. Dasar hukum pelaksanaan KTP Digital menggunakan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 104 tahun 2019 Tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan Pasal 19 ayat 6 'Dalam hal Dokumen Kependudukan dengan format digital dan sudah ditandatangani secara elektronik dan KTP-el tidak memerlukan pelayanan legalisir.

2. Integrasi

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah di jelaskan diatas maka Peneliti menyimpulkan bahwa Prosedur Pelayanan saat pembuatan KTP Digital yang ada di Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 72 tahun 2022, dengan adanya sosialisasi untuk masyarakat agar pelayanan lebih terarah dalam menanganinya. Pelayanan ini memiliki beberapa macam kendala yang dimana banyak sekali masyarakat yang gagal aktivasi IKD. Hal tersebut membuat petugas harus melakukan lanjutan sosialisasi kekecamatan agar tidak terjadi gagal aktivasi lagi. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah di jelaskan diatas maka Peneliti menyimpulkan bahwa respon masyarakat terhadap pelayanan pembuatan KTP Digital sangat antusias berbagai macam

respon, terdapat respon yang positif dan negatif. Untuk respon positif dari pelayanan ini terkait diadanya KTP Digital yang memudahkan masyarakat dalam akses pelayanan publik seperti seperti pengurusan layanan perbankan membuka rekening bank hanya memerlukan waktu 10 menit saja menggunakan KTP Digital, untuk saat ini Bank yang telah menerapkan KTP Digital terdapat Bank Jatim dan BNI. IKD (Identitas Kependudukan Digital) atau KTP Digital juga dapat digunakan untuk layanan publik lainnya, seperti pemberian bantuan sosial. Misalnya, pemberian program Rumah Tidak Layak Huni (Rutilahu), kursi roda, Jamban hingga penanganan stunting untuk terkait dengan perizinan di Dispendukcapil bagian PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) akan langsung connect dengan sistem IKD (Identitas Kependudukan Digital, Pembelian tiket Kereta Api di Stasiun Gubeng, Wonokromo, dan Pasarturi, dan juga Surat Vaksin telah terintegrasi dengan KTP Digital sehingga masyarakat tidak perlu menginstall aplikasi Peduli Lindungi. Selain itu, terdapat masyarakat masih merasa tidak merasa puas akibat kurangnya sosialisasi sehingga gagal dalam aktivasi IKD. Beberapa masyarakat beranggapan bahwa dengan memiliki KTP Digital, ada kemungkinan kejahatan atau penyalahgunaan dapat terjadi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Dispendukcapil, saat ini aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) telah dilindungi dengan PIN dan akan segera menyertakan teknologi pengenalan wajah (face id) untuk membuka sistem, sehingga menyulitkan akses bagi pengguna yang tidak berhak.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dijelaskan diatas maka Peneliti menyimpulkan bahwa masih sedikit layanan terkait KTP Digital dan KTP Digital masih terbatas di Kota Surabaya. Dalam pelayanan KTP Digital di Dispendukcapil Kota Surabaya standar pelayannya sudah jelas selama proses pelayanan menggunakan Standart Operasional Prosedur (SOP) nomor 188.4/2037/436.7.11/2022 tentang perekaman KTP jika terjadi kendala saat proses pelayanan. Namun masih terbatasnya kerjasama dengan instansi lainnya untuk memanfaatkan KTP Digital.

3. Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan pegawai dalam menyesuaikan diri untuk dapat menjalankan tugasnya dan meningkatkan pelayanan pada KTP Digital, sehingga memudahkan petugas dalam merespon masyarakat yang mengalami kendala, tetapi masih ada kendala yang belum terpenuhi seperti kendala internet karna letak posisi gedung Dispendukcapil yang masih terbatas internet untuk masyarakat atau pemohon IKD. Hal tersebut tergolong penting karena pada saat ada masyarakat atau pemohon IKD melakukan aktivasi pelayanan tidak dapat berjalan. Harapannya petugas juga dapat memecahkan masalah yang ada di dalam pelayanan KTP Digital.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dijelaskan diatas selama proses pelayanan petugas sangat ramah selain itu petugas juga harus sabar, teliti dan juga sigap dalam membantu masyarakat. Pegawai yang telat mendapatkan sosialisasi juga harus paham dan mampu saat dilakukan pembuatan KTP Digital atau IKD (Identitas Kependudukan Digital) agar dapat membantu masyarakat secara maksimal saat proses aktivasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) berlangsung. Saat proses pelayanan berlangsung aktivasi IKD kurangnya sarana prasarana terkait kendala yang muncul seperti kendala jaringan seperti (Wi-Fi) karena letak posisi gedung Dispendukcapil yang masih terbatas akses internet, masyarakat belum pernah

melakukan perekaman KTP-el, versi perangkat yang belum memumpuni, keterbatasan lansia dalam mengoperasikan ponsel dan aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital) dan yang terakhir verifikasi email yang tidak muncul-muncul karena jaringan internet yang tidak stabil. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dijelaskan diatas alat bantu yang digunakan Dispendukcapil terdapat dan PC(komputer) untuk aktivasi IKD, karena pada saat aktivasi masyarakat akan mendapatkan barcode rahasia. Fungsi adanya barcode rahasia tersebut untuk menghindari penyalahgunaan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab, dan jika dari masyarakat alat bantu nya berupa ponsel yang versi perangkat nya sudah memumpuni contoh untuk android versi 9 dan ios versi 11 dibawah itu aplikasi IKD masih belum support.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dijelaskan diatas maka Peneliti menyimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang telah di miliki sesuai SOP Nomor 188.4/2037/436.7.11/2022 tentang standar pelayanan perekaman KTP. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah dipenuhi dan sebagai penunjang dalam proses pelayanan yang ada, tetapi masih ada beberapa sarana prasarana yang belum terpenuhi seperti jaringan internet karena letak posisi gedung Dispendukcapil yang masih terbatas dalam mendapatkan akses internet. Hal tersebut tergolong penting karena pada saat ada masyarakat atau pemohon IKD melakukan aktivasi pelayanan tidak dapat berjalan. Hal ini masih belum diadakan oleh Dispendukcapil, Adapun komputer hanya untuk membantu masyarakat dalam input data, perubahan data, scan barcode rahasia untuk aktivasi IKD dan masih banyak lain nya, tetapi hal tersebut masih belum dianggarkan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Selain itu, KTP Digital ini menggunakan teknologi yang hanya diperuntukkan bagi masyarakat dengan ekonomi menengah ke atas. Hal ini terlihat bahwa teknologi IKD dapat digunakan pada Smartphone Android minimal versi 9 keatas dan Ios (Apple) versi 11 keatas.

Penutup

Pencapaian tujuan dalam pelayanan pembuatan KTP Digital merupakan program dari kementerian dalam negeri (kemendagri) dalam proses pelayanan pembuatan KTP Digital ingin mempermudah masyarakat dalam melakukan akses pelayanan publik karena dengan menggunakan KTP Digital tidak perlu lagi membuat KTP lokal misalnya untuk pembukaan rekening Bank di Bank Jatim dan BNI pemberian program Rumah Tidak Layak Huni (Rutilahu), kursi roda, Jamban hingga penanganan stunting untuk terkait dengan perizinan di Dispendukcapil bagian PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) akan langsung connect dengan sistem IKD (Identitas Kependudukan Digital, Pembelian tiket Kereta Api di Stasiun Gubeng, Wonokromo, dan Pasarturi, dan juga Surat Vaksin telah terintegrasi dengan KTP Digital sehingga masyarakat tidak perlu mengintsall aplikasi Peduli Lindungi.. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, dan terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan. Untuk dasar hukum pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP Digital ada di Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 104 tahun 2019. Pelayanan pembuatan KTP Digital masih belum efektif karena kendala internet karna posisi gedung Dispendukcapil yang masih terbatas internet dan masih kurangnya sosialisasi sehingga aktivasi IKD masih belum berjalan dengan baik.

Integrasi merupakan keberhasilan sosialisasi dari Dispendukcapil dalam melaksanakan

suatu pelayanan pembuatan KTP Digital dimana sasaran utama yaitu masyarakat. Integrasi sudah terjalin pada beberapa instansi pemerintah dan swasta. Penggunaan KTP Digital pada beberapa layanan publik terlihat pada pembukaan rekening Bank di Bank Jatim dan BNI, pemberian program Rumah Tidak Layak Huni (Rutilahu), kursi roda, Jamban hingga penanganan stunting untuk terkait dengan perizinan di Dispendukcapil bagian PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) akan langsung connect dengan sistem (IKD) ini,, sedangkan untuk pengurusan, Pembelian tiket Kereta Api di Stasiun Gubeng, Wonokromo dan Pasarturi, Surat Vaksin yang telah terintegrasi dengan KTP Digital. Hal ini menunjukkan bahwa belum semua instansi memanfaatkan KTP Digital. Selain itu, proses sosialisasi dan target sosialisasi belum berjalan secara maksimal karena pihak Dispendukcapil masih belum mengadakan Sosialisasi keseluruhan 31 kecamatan masih hanya beberapa kecamatan-kecamatan saja.

Adaptasi yang harus dilakukan oleh petugas dalam merespon layanan pada pembuatan KTP Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat menyesuaikan dengan sarana dan prasarana yang telah ditetapkan, kompetensi petugas dalam pemahaman harus diperhatikan karena berpengaruh dalam meningkatkan efektivitas, sehingga dalam proses pelayanan pembuatan KTP Digital belum dapat dikatakan maksimal masih kurangnya sosialisasi antar petugas dengan masyarakat, kurangnya sarana prasarana dalam jaringan internet (Wi-Fi), keterbatasan lansia dalam mengoperasikan ponsel dan aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital). Selain itu, KTP Digital ini menggunakan teknologi yang hanya diperuntukkan bagi masyarakat dengan ekonomi menengah ke atas. Hal ini terlihat bahwa teknologi IKD dapat digunakan pada Smartphone Android minimal versi 9 keatas dan Ios (Apple) versi 11 keatas.

Adapun saran ialah pelayanan pembuatan KTP Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya harapannya dapat terus meningkatkan efektivitas pelayanan setiap bulannya terutama terkait pemerataan sosialisasi ke 31 Kecamatan di Kota Surabaya terkait pelayanan pembuatan KTP Digital kepada masyarakat. Terkait integrasi, Dispendukcapil harus menjalin relasi lembaga-lembaga sosial agar masyarakat bisa lebih mengetahui dan mengenal KTP Digital. Selain itu melaksanakan Sosialisasi lanjutan ke Kecamatan di Kota Surabaya. Dispendukcapil dapat segera mengadakan router wifi, penguat sinyal gedung untuk masyarakat yang ingin melakukan aktivasi IKD (Identitas Kependudukan Digital). Selain itu mendesain teknologi KTP Digital untuk bisa digunakan seluruh lapisan masyarakat di Kota Surabaya.

Referensi

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. (n.d.). Tentang Kami : Disdukcapil Kota Surabaya. Disdukcapil.Surabaya.Go.Id. Retrieved May 20, 2023, from <https://disdukcapil.surabaya.go.id/beranda/tentang-kami/>.
- Frianty, N., Isnaini, D., & Oktarina, A. (2019). Lembaga Keuangan Syariah. Bengkulu: CV. Zigie Utama.
- Ginanjar, D. (2023). Belasan Ribu Warga Surabaya Aktivasi KTP Digital. JawaPos.
- Belasan Ribu Warga Surabaya Aktivasi KTP Digital Abdul Kadir. (2014). Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi. ANDI.
- Hasanah, B., & Putri, L. D. (2018). Efektivitas Program Penanggulangan Anak Jalanan

- MMBerbasis Community Development Di Kota Serang (Studi Pada Program Rumah Singgah). Publik (Jurnal Ilmu Administrasi), 7(2), 81. <https://doi.org/10.31314/Pjia.7.2.81-93.2018>.
- 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.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 104 tahun 2019 Tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta, CV.
- Standart Operasional Prosedur (SOP) nomor 188.4/2037/436.7.11/2022 tentang perekaman KTP.
- Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Widiyana, E. (2023). 24.363 Warga Surabaya Beralih Gunakan KTP Digital di HP. DetikJatim. <https://www.detik.com/jatim/berita/d-6563485/24-363-warga-surabaya-beralih-gunakan-ktp-digital-di-hp>.