

EFEKTIVITAS PROGRAM IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DALAM MENUNJANG PELAYANAN PUBLIK PADA MASYARAKAT DI KELURAHAN PAGESANGAN

THE EFFECTIVENESS OF THE DIGITAL POPULATION IDENTITY PROGRAM IN SUPPORTING PUBLIC SERVICES IN THE COMMUNITY IN PAGESANGAN VILLAGE

Dinda Pramesti Kusuma Wardani ¹, Prasetyo Isbandono ²

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
Email: Dinda.20048@mhs.unesa.ac.id

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

Abstrak

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat memiliki tanggung jawab untuk terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik demi meningkatkan pelayanan publik. Melalui program IKD diharapkan bisa meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan analisis secara detail mengenai efektivitas Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam mempermudah pelayanan publik kepada masyarakat di Kelurahan Pagesangan, Kecamatan Jambangan, Kota Surabaya. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat atau mendukung pelaksanaan program. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian yang dilakukan menggunakan teori efektivitas menurut Duncan yang meliputi 3 indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa efektivitas program IKD di Kelurahan Pagesangan sudah cukup efektif. Penetapan efektivitas program ini didasarkan pada indikator-indikator yang sudah berkinerja baik, antara lain Pencapaian tujuan dengan sub indikator kurun waktu dan dasar hukum, Integrasi dengan sub indikator prosedur, Adaptasi dengan sub indikator peningkatan kemampuan pegawai dan sarana prasarana. Meskipun sudah terlaksana dengan baik, namun program ini masih menghadapi banyak tantangan, antara lain tujuan program yang tidak sesuai dengan hasil yang diharapkan, masyarakat yang tidak memiliki perangkat dengan spesifikasi mendukung dan program yang kurang diketahui masyarakat. Rekomendasi yang diperoleh dari penelitian ini menyarankan perluasan upaya sosialisasi terkait Identitas Kependudukan Digital. Selain itu, disarankan untuk meningkatkan kemampuan petugas pelayanan melalui pelatihan dan bimbingan teknis untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan dalam memfasilitasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital. Selain itu, disarankan untuk memaksimalkan saluran komunikasi yang digunakan dalam program sosialisasi.

Kata kunci: Efektivitas, Identitas Kependudukan Digital, Pelayanan Publik

Abstract

The government as a provider of public services needed by the community has the responsibility to continue to strive to provide the best service in order to improve public services. Through the IKD program, it is hoped that it can increase effectiveness and efficiency in population administration services. The purpose of this study is to provide a detailed analysis of the effectiveness of the Digital Population Identity Program (IKD) in facilitating public services to the community in Pagesangan Village, Jambangan District, Surabaya City. In addition, this study aims to identify factors that hinder or support the implementation of the program. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. The research conducted uses the theory of effectiveness according to Duncan which includes 3 indicators, namely goal achievement, integration and adaptation. Data collection techniques use interviews, observations and documentation. The results of the study show that the effectiveness of the IKD program in Pagesangan Village is quite effective. The determination of the effectiveness of this program is based on indicators that have performed well, including Achievement of goals with sub-indicators of time period and legal basis, Integration with sub-indicators of procedures, Adaptation with sub-indicators of improving employee capabilities and infrastructure. Although it has been implemented well, this program still faces many challenges, including program goals that are not in accordance with the expected results, people who do not have devices with supporting specifications and programs that are not well known to the public. The recommendations obtained from this study suggest expanding socialization efforts related to Digital Population Identity. In addition, it is recommended to improve the ability of service officers through training and technical guidance to improve skills and knowledge in facilitating the activation of Digital Population Identity. In addition, it is recommended to maximize the communication channels used in the socialization program

Keywords: *Effectiveness, Digital Citizenship Identity, Public Service*

Pendahuluan

Sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik guna meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan publik (*public service*) juga dikenal sebagai salah satu bentuk perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat yang melayani kebutuhan masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan tata cara yang telah ditentukan (Salsa Bella et al., 2022). Sebagaimana yang telah tercantum pada Peraturan No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik bahwa tujuan penyelenggaraan pelayanan adalah untuk menciptakan hubungan dan batasan antara hak, kewajiban, kewenangan, dan tanggung jawab setiap pihak yang didasarkan pada undang-undang dan prinsip umum pemerintahan yang baik untuk memberikan keamanan hukum dan perlindungan kepada masyarakat.

Pelayanan publik yang mengacu pada Peraturan No. 23/2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah salah satu jenis pelayanan publik yang sering kita temui dalam kehidupan sehari-hari. Peraturan ini mewajibkan negara untuk memberikan sertifikasi dan pengakuan atas peristiwa penting dan peristiwa kependudukan yang dialami oleh setiap warga negara Indonesia. Saat ini, pelayanan publik Indonesia mengalami perkembangan yang signifikan, diiringi dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih. Perkembangan

teknologi atau arus globalisasi saat ini pasti membawa banyak perubahan dan dampak pada berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk kemampuan masyarakat untuk menerima dan mengakses berbagai informasi terkait. Masyarakat secara bertahap diminta untuk mengikuti perkembangan teknologi saat ini agar mereka dapat menikmati manfaat dari kemajuan ini. Pada bidang pelayanan publik, tidak hanya pemerintah yang merasakan perkembangan teknologi digital, tetapi masyarakat umum, yang merupakan sasaran dari inovasi pelayanan publik, juga harus berpartisipasi dalam penguasaan informasi dan inovasi pelayanan digital untuk mencapai tujuan pemerintah.

Administrasi kependudukan adalah bagian sistem dari administrasi negara, memiliki peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Oleh karena itu, pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai bagian-bagian sistem pilar administrasi kependudukan harus diatur dengan baik agar dapat membantu meningkatkan perbaikan pemerintahan dan pembangunan. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah lembaga yang bertanggung jawab untuk mengelola administrasi kependudukan di wilayah kabupaten/kota. Lembaga ini bertanggung jawab untuk melaporkan peristiwa penting dan peristiwa kependudukan seperti kelahiran, perkawinan, pengesahan anak, pengakuan anak, perceraian, kematian, lahir mati, dan lain-lain (Abdillah Juanidi et al., 2022).

Kartu Tanda Penduduk Elektronik juga dikenal sebagai E-KTP adalah dokumen kependudukan yang memiliki sistem keamanan dan pengendalian yang digunakan oleh administrasi ataupun teknologi informasi. Dokumen ini berbasis pada database kependudukan nasional. KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK) hanya diperbolehkan dimiliki oleh satu penduduk. NIK ini merupakan identitas resmi setiap orang dan berlaku seumur hidup. Umumnya KTP berbentuk kartu yang didalamnya terdapat *chip* yang berisikan data pribadi yang berasal dari scan sidik jari (Zunaidi Syah Putra, 2021). Dilansir dari situs web balanganews.com dengan judul “Kelangkaan Blangko KTP-el Tak Kunjung Tuntas, DPR: Perlu Dikaji Pengadaan Diserahkan ke Daerah”, dalam pelaksanaannya ternyata jumlah blangko yang tersedia selalu tidak mencukupi dikarenakan penduduk Indonesia yang semakin bertambah, selain itu kasus KTP hilang dan rusak juga masih banyak sehingga mengakibatkan kelangkaan blangko KTP-el yang berlangsung lama pada berbagai daerah-daerah yang ada di Indonesia. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 mendefinisikan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai dokumen yang berisi informasi elektronik yang digunakan untuk mempresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan. Dilansir dari situs web cnbcindonesia.com dengan judul “e-KTP Diganti IKD Tahun Ini, Cek Fakta-Faktanya”, kemendagri mengatakan bahwa sejak diluncurkan pada tahun 2022 hingga saat ini, lebih dari 7.316.449 jiwa telah memiliki IKD.

Selain itu, Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 menyatakan bahwa tujuan penyelenggaraan identitas kependudukan digital adalah sebagai berikut:

1. Mengikuti penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terkait digitalisasi populasi.
2. Meningkatkan penggunaan digitalisasi kependudukan oleh masyarakat.
3. Mempercepat pertukaran pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital.
4. Mengamankan kepemilikan identitas digital melalui kerangka kerja verifikasi untuk mencegah kesalahan representasi dan kebocoran informasi

Informasi elektronik akan diberikan kepada penduduk yang sudah melakukan aktivasi. Informasi ini akan menggambarkan data pribadi dan dokumen kependudukan. Layanan IKD ini terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAD) terpusat yang memastikan kepuasan pengguna dan kebebasan yang otoritatif. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAD) dapat mengubah dan menerbitkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan kemudian dicetak menjadi KTP. Identitas kependudukan dapat digunakan untuk berbagai hal seperti, penerbitan SIM, izin usaha, pelayanan pajak, keperluan perbankan, asuransi, jaminan kesehatan masyarakat, dan jaminan sosial tenaga kerja (Natasya Nur Aulia, 2023). Selain itu, di dalam aplikasi IKD, masyarakat dapat melakukan pelayanan administrasi kependudukan seperti melaporkan kelahiran anak, melaporkan kematian, permohonan surat keterangan pindah, pisah atau pecah Kartu Keluarga, dan lainnya

Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Indonesia telah diimplementasikan kepada masyarakat di berbagai daerah, salah satunya yaitu di Kota Surabaya. IKD dapat diaktifkan di setiap kelurahan, kecamatan, Mal Pelayanan Publik (MPP) Siola, dan pusat perbelanjaan di Kota Surabaya. Kelurahan Pagesangan yang terletak di Kecamatan Jambangan adalah salah satu kelurahan yang memiliki kemampuan untuk mengaktifkan IKD di Kota Surabaya. Berdasarkan data, penduduk Kelurahan Pagesangan berjumlah 14.625 jiwa (Pemkot Surabaya, n.d.). Jumlah tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan akan dokumen administrasi meningkat seiring dengan jumlah penduduk. Pengajuan KTP di Kelurahan Pagesangan bisa mencapai 4-5 kali dalam 1 hari, pengajuan tersebut tentunya didasari dengan adanya perubahan element data seperti perubahan status perkawinan, pekerjaan dll, selain itu ada juga yang hilang dan rusak.

Namun demikian dalam pelaksanaannya ternyata masih ditemukan beberapa kendala yang dihadapi seperti masyarakat tidak tahu akan program IKD ini dan juga tidak tahu bagaimana mengaktifkannya atau menggunakannya. Akibatnya, masyarakat yang belum mengenal IKD memilih menggunakan layanan konvensional untuk mengurus administrasi kependudukannya. Situasi ini terjadi karena tidak semua orang memiliki literasi teknologi, terutama orang tua serta kebiasaan masyarakat Kelurahan Pagesangan yang kurang mumpuni dalam menerima sesuatu yang baru seperti program IKD, Masyarakat Kelurahan Pagesangan terbiasa dengan proses pelayanan manual, mereka menganggap layanan online rumit dan susah untuk dijalankan dan Tidak semua masyarakat di Kelurahan Pagesangan memiliki *smartphone* yang memenuhi spesifikasi yang diperlukan untuk mengakses aplikasi IKD. Selain itu, keinginan masyarakat untuk beralih dari KTP fisik menjadi KTP digital masih rendah. Masyarakat masih ingin mengurus KTP fisik meskipun ada inovasi yang memudahkan pengurusan KTP saat ini. Dalam beberapa kasus juga

ditemui adanya keluhan terkait aplikasi IKD, masyarakat mengeluhkan terkait sistem yang dianggap kurang memadai seperti aplikasi tidak bisa dibuka padahal jaringannya bagus, membuka dokumen membutuhkan waktu lama dan tiba-tiba muncul keterangan error. Selain itu, pada saat melakukan aktivasi di Kelurahan kadang ada beberapa kasus yang barcodenya tidak bisa di scan sehingga pengaktifasian IKD tidak bisa dilanjutkan ke tahap berikutnya Tujuan program ini adalah untuk mengurangi layanan administrasi kependudukan yang tidak efisien dan mendorong masyarakat untuk beralih ke KTP digital. Dari uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih dalam mengenai “Efektivitas Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Pada Masyarakat di Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan Kota Surabaya”.

Metode

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini memberikan sebuah gambaran dan penjelasan yang tepat mengenai keadaan atau gejala yang sedang dihadapi. Menurut (Prof. Dr. Sugiyono, 2023) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder dimana data primer diperoleh melalui wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan seperti Lurah Pagesangan, Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, Petugas Administrasi Kependudukan, Petugas khusus Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) dan masyarakat yang memiliki aplikasi IKD.

Penentuan informan peneliti menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja orang yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Sedangkan data sekunder diperoleh dari buku tamu atau catatan arsip pelayanan administrasi kependudukan Kelurahan Pagesangan dan 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.

Teknik analisis data menggunakan pendekatan interaktif Miles dan Huberman (Prof. Dr. Sugiyono, 2023) antara lain pengumpulan data, reduksi data, tahap penyajian data, dan penarikan Kesimpulan. Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini adalah terkait Efektivitas Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Pada Masyarakat di Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan Kota Surabaya yang diukur menggunakan 3 indikator efektivitas menurut Duncan yang dikutip dalam buku “Transformasi Pembangunan Melalui Pelayanan Publik” (Siahaan A.Y, 2022) yaitu:

1. Pencapaian Tujuan yang terdiri dari sub indikator sasaran atau target, kurun waktu dan dasar hukum.
2. Adaptasi yang terdiri dari sub indikator sosialisasi dan prosedur.
3. Integrasi yang terdiri dari sub indikator peningkatan kemampuan dan sarana prasarana.

Hasil dan Pembahasan

Efektivitas merupakan hubungan antara output maupun tujuan dalam artian efektivitas merupakan ukuran bagaimana serta seberapa jauh tingkat output, kebijakan, maupun prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Pelaksanaan program adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun kelompok dalam bentuk pelaksanaan kegiatan yang didukung dengan kebijaksanaan, prosedur, serta sumber daya dimaksudkan untuk membawa suatu hasil guna mencapai tujuan serta sasaran yang telah ditetapkan. Efektivitas pelaksanaan program dalam hal ini mencakup bagaimana keberhasilan suatu program dalam pelaksanaannya. Untuk mengukur efektivitas dalam suatu program atau layanan dapat diukur menggunakan Teori Pengukuran Efektivitas oleh Duncan dalam buku (Siahaan A.Y, 2022) yang meliputi:

1. Pencapaian Tujuan

Sebuah tahapan pencapaian tujuan program yang efektif adalah diperlukannya suatu tujuan dari program yang telah dibuat, hal ini berguna agar program yang dibuat sejalan dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pada indikator ini terdiri dari 3 sub indikator yang meliputi target (sasaran), kurun waktu dan dasar hukum yang dijabarkan sebagai berikut:

a. Target / sasaran

Target atau sasaran pada program ini untuk mengurangi hal yang kurang efektif dalam pelayanan administrasi. Berdasarkan hasil wawancara yang sudah dilakukan dengan Bapak Yudi Kurniawan selaku lurah dan Ibu Eli Rahmantika selaku Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik mengatakan bahwa tujuan adanya program IKD ini adalah untuk digitalisasi kependudukan dan mempercepat proses transaksi pelayanan publik maupun privat. Penerapan sistem digital ini diharapkan dapat mengurangi waktu yang diperlukan untuk verifikasi identitas, sehingga pelayanan dapat berlangsung lebih cepat dan efisien selain itu juga untuk mengurangi risiko penyalahgunaan identitas, kehilangan dokumen dan meminimalkan persyaratan yang menyertakan hardfile/ berkas fisik. Namun ada pendapat lain yang mengatakan bahwa pengajuan administrasi kependudukan tetap memerlukan berkas fisik untuk keperluan arsip kelurahan dan dikarenakan ada beberapa dokumen dalam aplikasi IKD yang tidak bisa di screenshot. Selain itu, program ini juga belum bisa menjangkau seluruh lapisan masyarakat yang ada di kelurahan Pagesangan karena masih ditemukan beberapa masyarakat ada yang tidak bisa menginstal IKD dikarenakan yang bersangkutan tidak memiliki smartphone dan perangkatnya tidak mendukung terutama para lansia yang tidak paham mengenai teknologi dan informasi.

Berdasarkan pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa ternyata target atau sasaran belum sesuai dengan hasil yang diharapkan yang mengakibatkan ketidakpuasan penerima program yaitu untuk meminimalkan persyaratan yang menyertakan berkas fisik seperti fotokopi KTP maupun KK. Selain itu, program ini juga belum bisa menjangkau seluruh lapisan masyarakat yang ada di kelurahan Pagesangan karena masih ditemukan beberapa masyarakat ada yang tidak bisa menginstal IKD dikarenakan yang bersangkutan tidak memiliki smartphone dan perangkatnya tidak mendukung terutama para lansia yang tidak paham mengenai teknologi dan informasi.

b. Kurun Waktu

Dalam hal ini ketepatan atau kurun waktu berkaitan dengan kesesuaian waktu pelayanan dengan SOP yang telah ada. Pelayanan Administrasi Kependudukan bisa dilakukan pada hari Senin hingga Sabtu, untuk hari Senin-kamis jam layanan buka pukul 07.30 hingga pukul 16.00, untuk hari Jumat jam layanan buka pukul 07.30 hingga 15.00 dan untuk hari Sabtu jam layanan buka pukul 09.00 hingga 13.00 dan untuk proses aktivasi IKD hanya membutuhkan waktu sekitar 10-15 menit tergantung jaringan.

Berdasarkan pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pada faktor kurun waktu sudah sesuai dengan jam kerja yang sudah ditetapkan untuk melayani masyarakat.

c. Dasar Hukum

Dasar hukum adalah suatu hal yang penting untuk menjamin keabsahan dalam melakukan sesuatu. Dengan dasar hukum yang diatur secara jelas, suatu program dapat diakui kelegalitasannya. Pelaksanaan program IKD juga sudah diatur dengan jelas dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No.72 Tahun 2022 tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

Berdasarkan pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa dasar hukum program IKD ini sudah diatur didalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No.72 Tahun 2022 tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

2. Integrasi

Integrasi merujuk pada evaluasi terhadap sejauh mana suatu organisasi mampu menjalankan proses sosialisasi dan prosedur yang dilakukan. Salah satu cara agar suatu program dapat tercapai tujuannya adalah dengan melakukan sosialisasi. Penyebaran informasi sangat penting dilakukan agar seluruh lapisan masyarakat termasuk sasaran program dapat mengenal dan mengetahui eksistensi dari program tersebut. Bagaimana mungkin masyarakat dapat memanfaatkan sebuah program yang tersedia untuk mereka apabila tidak mengetahui eksistensi program tersebut. Dalam indikator ini terdiri dari 2 sub indikator yaitu sosialisasi dan prosedur yang akan dijabarkan sebagai berikut:

a. Sosialisasi

Sosialisasi mengacu pada kapasitas penyelenggara untuk memberikan informasi kepada masyarakat luas tentang pelaksanaan program. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait sosialisasi program IKD ini sudah dilakukan dengan cara mengadakan pertemuan rutin di kelurahan bersama RT dan RW. Selain itu, sosialisasi juga dilakukan melalui grup whatsapp yang beranggotakan organisasi masyarakat kelurahan Pagesangan yang nantinya akan di bagikan kepada warga melalui RT dan RW nya melalui kader untuk kemudian di sosialisasikan per-RT. Tujuan diadakannya sosialisasi ini tentunya agar masyarakat dapat mengenal dan mengetahui tata cara penggunaan aplikasi IKD serta memberikan manfaat kepada masyarakat. Namun ternyata proses sosialisasi oleh pihak kelurahan dilakukan secara tidak terjadwal dan hanya dilakukan pada saat ada acara-acara tertentu saja hal ini yang membuat proses sosialisasi tidak berjalan dengan baik karena ternyata masih ada masyarakat yang tidak tahu adanya IKD.

Berdasarkan pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa terkait faktor sosialisasi dinilai masih kurang efektif karena sosialisasi sudah dilakukan namun masih belum menyeluruh hal ini dikarenakan sosialisasi yang dilakukan tidak terjadwal.

b. Prosedur

Prosedur sangat berkaitan dengan proses pelayanan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) mulai dari awal aktivasi hingga selesai (tata cara atau alur). Prosedur aktivasi IKD sendiri sudah diatur didalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 72 Tahun 2022 Tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Dalam peraturan tersebut dijelaskan tahapan-tahapan dalam aktivasi IKD yang dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Pemohon langsung datang ke kantor Kelurahan.
- 2) Download Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di *Playstore* bagi pengguna Android dan *Appstore* bagi pengguna IOS.
- 3) Masukkan NIK, Email dan nomor Hp.
- 4) Lakukan verifikasi wajah / swafoto.
- 5) Pindai kode melalui petugas Kelurahan.
- 6) Cek kotak masuk email dari SIAK terpusat dan klik aktivasi.
- 7) Masukkan kode aktivasi yang di dapat dan ketik *captcha* yang muncul dan pilih aktifkan.
- 8) Aktivasi berhasil, Buka aplikasi IKD menggunakan Pin aktivasi yang di kirim melalui email sebelumnya.

Namun apabila yang bersangkutan tidak memiliki smartphone atau perangkatnya tidak mendukung maka prosedurnya adalah diwajibkan untuk mengisi surat pernyataan hal ini dilakukan agar pengajuan cetak ulang KTP yang ada di *Klampid New Generation* bisa dilakukan. Jika sebelumnya surat pernyataan dibuat sendiri dan perlu tanda tangan diatas materai maka untuk saat ini dan seterusnya tidak perlu karena

pihak Kelurahan sudah menyediakan dan pemohon tinggal mengisi saja tanpa tanda tangan diatas materai.

Berdasarkan pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa prosedur aktivasi yang dilakukan di kelurahan sudah jelas dan runtut sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 72 Tahun 2022 selain itu adanya surat pernyataan yang sudah tersedia juga memudahkan para pemohon agar tetap bisa melakukan pengajuan permohonan cetak ulang KTP di *Klamped New generation*.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah langkah penyesuaian diri yang diambil untuk mengharmonisasikan individu dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam lingkungannya. Keberhasilan adaptasi bisa diukur melalui perkembangan kemampuan pegawai Kelurahan dalam menyesuaikan diri dengan kondisi sarana dan prasarana yang ada.

Dalam indikator ini terdiri dari 2 sub indikator yaitu peningkatan kemampuan dan sarana parasarana yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Peningkatan Kemampuan

Peningkatan kemampuan diberikan agar dapat meningkatkan wawasan pegawai terkait program kerja yang mereka lakukan. Para pegawai di kelurahan tidak diberikan bimbingan teknik, mereka belajar secara mandiri bersama rekan yang sudah ahli dalam bidangnya namun demikian mereka tetap professional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hal ini dibuktikan dengan pernyataan yang disampaikan oleh beberapa masyarakat yang sedang melakukan aktivasi IKD di kelurahan yang mengatakan bahwa pegawai di kelurahan memberikan layanan dengan baik selain itu mereka juga ramah dan murah senyum.

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dalam faktor peningkatan kemampuan di indikator adaptasi sudah efektif karena para pegawai di Kelurahan pagesangan sudah memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing walaupun tidak diberikan bimbingan teknik khusus hanya saja diberikan sosialisasi terkait SIAK dan selebihnya dipelajari sendiri dengan sesama pegawai Kelurahan dan didampingi dengan petugas khusus SIAK yang diperbantukan dari Kecamatan.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana mengacu pada fasilitas dan peralatan yang dibutuhkan untuk memberikan layanan. sarana dan prasarana dalam aktivasi IKD kepada masyarakat di Kelurahan Pagesangan sudah memadai. Adapun sarana dan prasarana untuk aktivasi IKD terdiri dari:

- 1) Komputer
- 2) Keyboard
- 3) Jaringan Siak
- 4) Jaringan Wifi

Berdasarkan pernyataan diatas maka dapat disimpulkan bahwa adanya program IKD ini perlu juga dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang mendukung agar bisa mencapai keberhasilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dalam hal ini sudah dikatakan efektif karena sarana dan prasarananya sudah memadai.

4. Faktor Pendukung dan Penghambat

1) Faktor Pendukung

a. Sarana dan Prasarana yang Memadai

Sarana atau fasilitas menjadi hal penting dalam proses aktivasi Identitas Kependudukan Digital. Dalam hal ini sarana dan prasarana yang ada sudah memadai mulai dari komputer dengan spesifikasi yang mumpuni sehingga dalam prosesnya tidak ada kendala lemod, selain itu jaringan yang tersedia juga memudahkan warga yang tidak memiliki paket data.

b. Adanya Kepastian Hukum Yang Jelas.

Hukum yang jelas memberikan kerangka kerja yang diperlukan untuk menjaga keteraturan dalam masyarakat. Aturan-aturan hukum membantu mencegah kekacauan dan konflik dengan mengatur hak dan kewajiban individu serta institusi. Adanya dasar hukum yang jelas juga menciptakan tatanan sosial yang diperlukan agar masyarakat dapat berfungsi dengan lancar. Dalam penyelenggaraan program Identitas Kependudukan sudah diatur didalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 72 Tahun 2022 Tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Dalam peraturan tersebut dijelaskan mengenai tujuan, fungsi serta tata cara penyelenggaraan penerbitan Identitas Kependudukan Digital.

c. Inisiasi Dari Pegawai yang Tidak Mendapatkan Pelatihan Tetapi Bisa Melaksanakan Pekerjaannya dengan Baik.

Walaupun dalam pelaksanaannya ditemui bahwa dari pihak kelurahan mengatakan tidak diberikan pelatihan atau bimbingan teknik khusus tetapi mereka tetap bisa menjalankan tugasnya secara professional hal ini dikarenakan mereka memiliki motivasi yang tinggi untuk membangun hubungan sosial yang baik dalam melayani masyarakat.

2) Faktor Penghambat

a. Masyarakat Yang Kurang Paham Dalam Penggunaan Teknologi dan Informasi.

Dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dibutuhkan inovasi pemerintah yang berbasis teknologi dan informasi. Untuk mewujudkan program yang berbasis teknologi tersebut dapat efektif harus didukung dengan masyarakat yang mengerti penggunaan teknologi informasi tersebut. Dari data yang didapat setelah melakukan penelitian, salah satu hambatan yang dialami ialah masyarakat yang ternyata tidak paham dengan teknologi dan tidak mau mengikuti perkembangan zaman hal ini dibuktikan dengan masyarakat yang lebih memilih melakukan pengajuan secara konvensional atau manual daripada melakukan pengajuan secara mandiri di aplikasi IKD, mereka beranggapan bahwa melakukan pengajuan sendiri rumit dan susah, beda halnya dengan pengajuan yang

dilakukan secara manual mereka tinggal menaruh berkas dan menunggu dikabari apabila pengajuannya sudah selesai.

b. Masyarakat yang Enggan Untuk Menginstal Aplikasi IKD.

Pertisipasi masyarakat sangat penting dalam menentukan keberhasilan program, karena dengan adanya partisipasi masyarakat maka akan sangat membantu menciptakan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan juga dapat diakses semua lapisan masyarakat tanpa adanya diskriminasi dari pihak pemerintah. Dalam hal ini partisipasi masyarakat dianggap kurang karena masih ditemui adanya kekhawatiran masyarakat terkait data mereka yang tidak aman dan akan disalahgunakan apabila *smartphone* mereka hilang sehingga mereka enggan untuk melakukan aktivasi IKD yang tentunya hal ini akan berdampak pada pelaksanaan program IKD.

Penutup Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Pada Masyarakat di Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan Kota Surabaya secara umum sudah berjalan dengan baik dan dapat dikatakan efektif. Namun, masih terdapat beberapa indikator yang pelaksanaannya yang belum maksimal. Secara lengkap, berikut adalah kesimpulan dari masing-masing indikator yang peneliti gunakan:

1. Pencapaian Tujuan

Pada indikator pencapaian tujuan terkait target atau sasaran dinilai belum efektif karena dalam pelaksanaannya masih dibutuhkan *hardfile* untuk persyaratan pengajuan administrasi kependudukannya hal ini tentu tidak sesuai dengan tujuan adanya IKD yang salah satunya adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan administrasi kependudukan. Seperti mengurangi risiko penyalahgunaan identitas, kehilangan dokumen dan meminimalkan persyaratan yang menyertakan *hardfile*/ berkas fisik. Selain itu, program ini juga belum bisa menjangkau seluruh lapisan masyarakat yang ada di kelurahan Pagesangan karena ada beberapa masyarakat yang tidak memiliki *smartphone* dengan spesifikasi yang memadai sehingga tidak bisa melakukan aktivasi IKD. Namun pada faktor kurun waktu sudah efektif karena sudah sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan dan untuk dasar hukumnya juga jelas sudah diatur dalam Permendagri No.72 Tahun 2022 Tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

2. Integrasi

Integrasi merujuk pada evaluasi terhadap sejauh mana suatu organisasi mampu menjalankan proses sosialisasi dan prosedur yang dilakukan. Faktor sosialisasi dalam indikator ini dinilai belum efektif karena ternyata dalam prosesnya, sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kelurahan belum menyeluruh atau berjalan dengan baik hal ini dibuktikan dengan masih adanya masyarakat yang tidak tahu dan tidak paham tentang cara melakukan pengajuan di aplikasi IKD. Namun pada faktor prosedur dalam indikator ini sudah dinilai efektif karena prosedur aktivasi yang dilakukan di kelurahan sudah jelas dan

runtut sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 72 Tahun 2022 selain itu adanya surat pernyataan yang sudah tersedia juga memudahkan warga dalam melakukan pengajuan apabila benar yang bersangkutan tidak memiliki *smartphone* ataupun *smartphone* nya tidak sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah langkah penyesuaian diri yang diambil untuk mengharmonisasikan individu dengan perubahan-perubahan yang terjadi dalam lingkungannya. Keberhasilan adaptasi bisa diukur melalui perkembangan kemampuan pegawai kelurahan dalam menyesuaikan diri dengan kondisi sarana dan prasarana yang ada. Faktor peningkatan kemampuan dalam indikator ini sudah efektif karena para pegawai di kelurahan Pagesangan sudah memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing walaupun tidak diberikan bimtek khusus. Namun pada faktor sarana dan prasarana sudah dinilai efektif karena sarana dan prasarannya sudah sangat memadai. Dalam pelaksanaannya juga terdapat faktor penghambat dan pendukungnya, diantaranya:

1. Faktor Pendukung

Pelaksanaan suatu program juga tidak dapat terlepas dari faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung program ini adalah adanya sarana dan prasarana yang mendukung, dasar hukum yang jelas, inisiasi dari pegawai yang tidak mendapatkan pelatihan tetapi bisa melaksanakan pekerjaannya dengan baik.

2. Faktor Penghambat

Sebaliknya dari segi faktor penghambat terkait sumber daya manusia yaitu masyarakat yang gaptek. Dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dibutuhkan inovasi pemerintah yang berbasis teknologi dan informasi. Untuk mewujudkan program yang berbasis teknologi tersebut dapat efektif harus didukung dengan masyarakat yang mengerti penggunaan teknologi informasi tersebut. Dalam proses aktivasi IKD di Kelurahan ternyata ditemui kendala seperti masyarakat yang kurang paham dalam penggunaan teknologi dan informasi. Selain itu, ada beberapa masyarakat yang enggan melakukan aktivasi IKD karena beranggapan bahwa IKD tidak aman.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka penulis memberikan saran terhadap Efektivitas Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Pada Masyarakat di Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan Kota Surabaya:

1. Diharapkan untuk melakukan sosialisasi secara terjadwal terkait Identitas Kependudukan Digital di lingkup Kelurahan Pagesangan agar Masyarakat lebih mengenal manfaat akan adanya program IKD ini karena berdasarkan hasil penelitian sosialisasi yang dilakukan masih belum efektif.
2. Diharapkan untuk meningkatkan kemampuan pegawai layanan dengan cara mengikuti bimbingan teknis melalui pelatihan yang dilaksanakan oleh lembaga resmi agar dapat meningkatkan keterampilan dan pengetahuan petugas dalam melayani terkait aktivasi

Identitas Kependudukan Digital (IKD). Perlunya lembaga mengakomodir bimbingan teknis yang lebih terkoordinir lagi seperti pemberian materi, ujian hingga mendapatkan sertifikat kompetensi agar pelaksana di lapangan / pegawai bisa menjalankan tugasnya dengan lebih baik lagi.

3. Memaksimalkan saluran komunikasi yang digunakan dalam mensosialisasikan Identitas Kependudukan Digital seperti media sosial terutama komunikasi secara langsung kepada masyarakat di Kelurahan yang belum paham teknologi.

Referensi

- Abdillah Juanidi, Andy Suryono Sukwono, A. E. (2022). Implementasi Pendaftaran Penduduk Sebagai Upaya Tertib Administrasi Ditinjau Dari Hukum Administrasi Negara Di Kota Palembang. *Jurnal Universitas Palembang*, 20, 162–163.
- Natasya Nur Aulia, D. R. (2023). Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya Jawa Timur. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3.
- Pemkot Surabaya. (N.D.). *Kecamatan Dan Kelurahan Se-Kota Surabaya*. https://Pemerintahan.Surabaya.Go.Id/Kecamatan_Kelurahan
- Prof. Dr. Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif* (19th Ed.). Cv Alfabeta.
- Salsa Bella, V., Rahmadanik, D., & Hariyoko, Y. (2022). Optimalisasi Aplikasi Klampid New Generation Guna Tingkatkan Kawasan Sadar Administrasi Kependudukan Kecamatan Tambaksari. *Jiana (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 20(3), 19. <https://doi.org/10.46730/Jiana.V20i3.8074>
- 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
- Siahaan A.Y, P. (2022). *Transformasi Pembangunan Melalui Pelayanan Publik*. Pt. Pena Persada Kerta Utama.
- Zunaidi Syah Putra, J. M. (2021). Tanggung Jawab Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pelaksanaan Program E-Ktp Di Kota Tanjung Balai. *Jurnal Tectum Lppm Universitas Asahan*, 3.

