

EFEKTIVITAS PROGRAM AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI KELURAHAN KARAH KOTA SURABAYA

THE EFFECTIVENESS OF THE DIGITAL POPULATION IDENTITY (IKD) ACTIVATION PROGRAM IN KARAH VILLAGE SURABAYA CITY

Enggar Pradini¹, Prasetyo Isbandono²

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: enggar.21003@mhs.unesa.ac.id

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

Abstrak

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan inovasi layanan kependudukan berbasis elektronik yang menampilkan data pribadi seperti KTP dan KK dalam aplikasi digital untuk memberikan kemudahan, keamanan dan efisiensi dalam penggunaan identitas kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas program aktivasi IKD di Kelurahan Karah Kota Surabaya, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat. Penelitian ini menggunakan Teori Duncan dengan indikator Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program aktivasi IKD di Kelurahan Karah berjalan cukup efektif, namun masih terdapat indikator yang perlu ditingkatkan. Keterbatasan perangkat dan preferensi warga terhadap KTP fisik menjadi kendala. Sosialisasi telah dilakukan dengan berbagai cara, namun belum merata, sehingga masih terdapat warga yang belum memahami manfaat IKD. Sarana prasarana cukup memadai, namun gangguan sistem SIAK menjadi hambatan. Faktor pendukung meliputi adanya dasar hukum, waktu pelayanan yang telah diatur secara efisien, prosedur yang mudah, serta responsivitas petugas dan sarana prasarana yang memadai. Faktor penghambat antara lain tantangan dalam menjangkau warga lanjut usia dan kurang terbiasa dengan teknologi, minimnya pemahaman masyarakat, dan gangguan sistem SIAK. Saran dalam penelitian ini yaitu peningkatan intensitas dan kualitas sosialisasi mengenai IKD, memberikan edukasi mengenai kesetaraan legalitas IKD dengan KTP fisik dan mendorong kerja sama lintas instansi agar IKD mulai diakui dalam layanan publik, serta gangguan sistem SIAK dapat dilaporkan secara berkala.

Kata Kunci: Efektivitas, Identitas Kependudukan Digital (IKD), Administrasi Kependudukan

Abstract

Digital Population Identity (IKD) is an innovation in population administration services based on electronic systems, displaying personal data such as the National Identity Card (KTP) and Family Card (KK) in a digital application to provide convenience, security, and efficiency in the use of identity documents. This study aims to analyze the effectiveness of the IKD activation program in Karah Sub-district, Surabaya City, as well as to identify supporting and inhibiting factors. The study uses Duncan's Theory with indicators of Goal Achievement, Integration, and Adaptation. The research method employed is qualitative with a descriptive approach. Data collection techniques include observation, interviews, and

documentation. The results show that the IKD activation program in Karah Sub-district has been fairly effective, although there are still several indicators that need improvement. Device limitations and residents' preference for physical ID cards remain challenges. Socialization efforts have been carried out in various ways, but are not yet evenly distributed, resulting in some residents still not understanding the benefits of IKD. Facilities and infrastructure are generally adequate, although technical issues with the SIAK system pose a constraint. Supporting factors include the existence of legal regulations, efficiently arranged service times, simple procedures, responsive staff, and sufficient facilities. Inhibiting factors include challenges in reaching elderly citizens and those unfamiliar with technology, limited public understanding, and system disturbances in SIAK. Recommendations include increasing the intensity and quality of IKD socialization, providing education on the legal equivalence of IKD with physical ID cards, encouraging inter-institutional cooperation so that IKD can be recognized in public services, and reporting SIAK system disturbances regularly.

Keywords: *Effectiveness, Digital Population Identity (IKD), Civil Administration*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi dan digitalisasi saat ini merujuk pada kemajuan serta penerapan teknologi informasi dan komunikasi di berbagai aspek kehidupan, terutama dalam administrasi pemerintahan. Dalam konteks global, masyarakat menghadapi berbagai tantangan yang timbul akibat pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Digitalisasi sendiri merupakan proses transformasi data dan informasi dari bentuk analog menjadi digital. Melalui digitalisasi, data atau informasi yang sebelumnya hanya dapat dibaca dan didengar oleh manusia dapat dikonversi ke dalam format yang dapat diproses serta disimpan secara digital (Rahmawati et al., 2024). Format digital ini juga mempermudah pengelolaan identitas kependudukan, menjadikannya lebih efektif dan efisien, serta mempercepat proses administrasi dalam penerbitannya. Dengan penerapan sistem digital dalam pengelolaan dokumen kependudukan, waktu dan biaya dapat dikurangi, sehingga layanan kepada masyarakat menjadi lebih optimal.

Pelayanan publik merupakan kebutuhan mendasar dalam kehidupan sosial masyarakat, sehingga diperlukan inovasi dalam sistem pelayanan, khususnya di era digital. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan layanan publik mampu meningkatkan kecepatan dan transparansi, sehingga layanan menjadi lebih efektif dan efisien. Pemerintah telah mengadopsi konsep e-government dengan tujuan menciptakan pemerintahan yang demokratis, transparan, bersih, adil, bertanggung jawab, akuntabel, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. E-government memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan akses serta distribusi layanan dari pemerintah kepada warga negara, mitra bisnis, dan pegawai, sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih luas (Fresiliasari et al., 2023). Masyarakat juga didorong untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar dapat merasakan manfaat dari digitalisasi ini. Dalam pelayanan publik, bukan hanya pemerintah yang mengalami perubahan akibat kemajuan teknologi, tetapi masyarakat sebagai penerima layanan juga harus mampu menguasai informasi dan inovasi digital guna mendukung keberhasilan transformasi pelayanan publik (Wardani, 2024).

Identitas kependudukan merupakan elemen penting dalam pembangunan

berkelanjutan. Implementasi sistem informasi kependudukan di seluruh Indonesia bertujuan untuk mempermudah serta mempercepat akses layanan bagi masyarakat. Dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), data yang telah tercatat dapat diperbarui dan diterbitkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) oleh Pemerintah Pusat sebelum dicetak dalam bentuk KTP. Keakuratan identitas kependudukan sangat penting untuk mendukung berbagai program pembangunan yang dirancang oleh pemerintah guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Aulia et al., 2023). Identitas kependudukan juga berperan dalam berbagai layanan publik seperti pendidikan, kesehatan, perbankan, serta administrasi pemerintahan lainnya. Rancangan kebijakan pemerintah terkait identitas kependudukan memiliki banyak manfaat, termasuk mendorong keterlibatan seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) untuk memastikan keakuratan data yang berasal dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) guna mencegah duplikasi data. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1 Ayat 9, identitas kependudukan mencakup data perseorangan maupun data agregat yang dihasilkan dari proses pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala dalam pemberian layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, salah satunya terkait pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP).

Hambatan dalam pelayanan administrasi kependudukan masih sering terjadi, salah satunya adalah keterbatasan blangko KTP-el yang telah berlangsung cukup lama di berbagai daerah di Indonesia. Kondisi ini menjadi tantangan bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, terutama karena banyaknya keluhan terkait lambatnya pencetakan e-KTP, padahal dokumen tersebut sangat dibutuhkan. Sebagai respons terhadap permasalahan ini, Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri mengembangkan inovasi berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik berbasis digital, yang dikenal sebagai Identitas Kependudukan Digital. (Bella & Widodo, 2023). Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam pembuatan KTP-el, agar lebih efisien dan mudah diakses oleh masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022, Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah informasi elektronik yang merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital. Melalui perangkat seluler, data pribadi berupa KTP dan Kartu Keluarga (KK) dapat diakses secara digital sebagai bentuk identitas penduduk. Seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk yang terus meningkat setiap tahunnya, berbagai permasalahan terkait pengurusan KTP elektronik juga semakin sering terjadi, seperti kehilangan, kerusakan, atau perubahan elemen data. Namun, di sisi lain, ketersediaan blangko KTP-el masih terbatas, sehingga pemerintah melalui Ditjen Dukcapil Kemendagri mendorong masyarakat untuk beralih ke penggunaan IKD (Widiyarta & Humaidah, 2023). Dengan aktivasi IKD, penduduk dapat mengakses informasi kependudukan secara digital, sehingga mempermudah proses administrasi serta meningkatkan keamanan data pribadi. Layanan IKD ini terintegrasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terpusat, yang memungkinkan masyarakat untuk tetap memiliki kendali atas data pribadinya dengan tingkat keamanan yang tinggi. Selain itu, melalui aplikasi IKD, berbagai layanan administrasi kependudukan dapat dilakukan secara digital, seperti pencetakan kartu keluarga, perubahan biodata (pendidikan, pekerjaan,

golongan darah), pelaporan kelahiran dan kematian, serta permohonan surat keterangan pindah.

Pemerintah Kota Surabaya, melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, telah menerapkan Identitas Kependudukan Digital (IKD) bagi masyarakat. Namun, dalam proses implementasinya, masih terdapat berbagai kendala, salah satunya adalah kurangnya pemahaman masyarakat mengenai konsep, manfaat, dan kegunaan IKD. Pada pertengahan tahun 2022, sosialisasi awal IKD hanya dilakukan kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tingkat kabupaten/kota untuk mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan sistem yang telah dikembangkan. Kemudian, pada awal tahun 2023, penerapan IKD mulai diperluas kepada masyarakat umum, termasuk di Kota Surabaya (Mirlana et al., 2024). Proses aktivasi IKD di Kota Surabaya dapat dilakukan di berbagai lokasi, seperti kelurahan, kecamatan, serta Mal Pelayanan Publik (MPP) Siola. Meskipun upaya penerapan telah dilakukan, hambatan tetap ada, terutama terkait dengan minimnya informasi yang diterima masyarakat mengenai keberadaan, manfaat, dan fungsi IKD. Akibatnya, tingkat aktivasi IKD di kalangan masyarakat masih tergolong rendah.

Kelurahan Karah, yang terletak di Kecamatan Jambangan, merupakan salah satu kelurahan yang ditugaskan untuk melaksanakan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Dengan luas wilayah sekitar 12 hektare dan terbagi menjadi 12 RW, Kelurahan Karah memiliki jumlah penduduk sebanyak 15.912 jiwa. Jumlah tersebut mencerminkan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap dokumen administrasi kependudukan. Di Kelurahan Karah, pengajuan KTP dapat mencapai 4 hingga 5 kali dalam sehari. Permohonan ini umumnya disebabkan oleh perubahan elemen data kependudukan, seperti status perkawinan, jenis pekerjaan, dan informasi lainnya. Selain itu, terdapat pula pengajuan KTP yang didasarkan pada kehilangan atau kerusakan dokumen.

Berdasarkan observasi yang dilakukan, program aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Karah masih ditemukan beberapa masalah dalam penerapannya yaitu, masih banyak warga yang belum aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Salah satu penyebabnya karena pemahaman warga yang kurang mengenai program IKD seperti belum paham tata cara pengaktifasian maupun penggunaan IKD, warga masih mengurus dan menggunakan KTP fisik sebagai persyaratan administrasi kependudukan, meskipun KTP digital telah tersedia. Permasalahan lainnya, yaitu keterbatasan spesifikasi smartphone yang dimiliki sebagian warga serta gangguan pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAD) menghambat proses aktivasi IKD. Untuk menilai keberhasilan program ini, diperlukan evaluasi terhadap efektivitas pelaksanaannya. Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Efektivitas Program Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Karah, Kota Surabaya."

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kelurahan Karah, Kecamatan Jambangan, Kota Surabaya, dengan kurun waktu Januari-Mei 2025. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder dimana data primer diperoleh melalui wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian

yaitu Lurah Karah, Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, Petugas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAD), petugas administrasi kependudukan dan warga yang telah melakukan aktivasi IKD. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang mendukung penelitian, seperti Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022.

Penentuan informan dilakukan dengan metode purposive sampling. Adapun menurut (Sugiyono 2023) teknik penentuan informan seperti ini, disebut dengan istilah teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel yang disesuaikan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu yang ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian. Kemudian untuk teknik pengambilan data menggunakan observasi untuk melihat situasi di lapangan secara nyata, termasuk jalannya pelayanan aktivasi IKD, respons masyarakat dan kemampuan pegawai serta ketersediaan sarana dan prasarana. Dilanjutkan dengan wawancara kepada pihak terkait dan dengan menggunakan metode dokumentasi untuk mendukung dan melengkapi data penelitian. Teknik analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman, yang terdiri dari tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Maka untuk mengetahui penelitian lebih lanjut, fokus penelitian ini mengacu pada teori efektivitas menurut Duncan dalam (Siahaan & Pardede, 2022) yang terdiri dari 3 indikator yaitu :

1. Pencapaian Tujuan, terdiri dari sub indikator target/asran, kurun waktu dan dasar hukum
2. Integrasi, terdiri dari sub infikator sosialisasi dan peosedur
3. Adaptasi, terdiri dari sub indikator peningkatan kemampuan dan sarana prasarana

Hasil dan Pembahasan

Efektivitas program merupakan suatu pengukuran yang menunjukkan sejauh mana kegiatan dalam program tersebut telah berhasil dalam mencapai target dan sasaran yang direncanakan. Dengan kata lain, program dapat dikatakan efektif jika langkah-langkah yang telah dilakukan dapat menghasilkan output yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Untuk mengetahui efektivitas program aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Karah Kota Surabaya menggunakan teori Duncan dalam (Siahaan dan Pardede, 2022) indikator Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi.

1. Pencapaian Tujuan

a. Target/sasaran

Program aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Karah bertujuan untuk mempermudah pengurusan administrasi kependudukan serta mempercepat layanan publik melalui pemanfaatan teknologi digital, sesuai dengan amanat Permendagri Nomor 72 Tahun 2022. Sasaran program ini adalah warga yang telah memiliki KTP atau sudah melakukan perekaman KTP dan perangkat telepon genggam yang mendukung aplikasi IKD. Berdasarkan hasil wawancara, program ini telah cukup berhasil menjangkau sasaran yang ditetapkan, dan warga yang telah melakukan aktivasi merasakan manfaat berupa kepraktisan serta kemudahan dalam mengakses dokumen kependudukan secara digital, tanpa perlu membawa dokumen fisik.

Namun demikian, dalam implementasinya masih ditemukan beberapa kendala.

Beberapa warga mengalami kesulitan aktivasi karena keterbatasan perangkat HP yang tidak kompatibel, serta kurangnya pemahaman teknologi terutama di kalangan lanjut usia. Selain itu, sebagian warga masih terbiasa menggunakan KTP fisik dalam aktivitas sehari-hari dan belum sepenuhnya memahami pentingnya IKD. Oleh karena itu, meskipun pencapaian tujuan program telah berjalan cukup baik, diperlukan upaya lanjutan seperti peningkatan edukasi, sosialisasi, serta penyediaan dukungan teknis agar seluruh warga dapat memanfaatkan IKD secara optimal.

b. Kurun Waktu

Pencapaian tujuan program aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Karah dapat dilihat dari aspek waktu yang mencerminkan efisiensi dan ketepatan pelayanan. Jadwal pelayanan yang fleksibel, yakni tersedia dari hari Senin hingga Sabtu serta adanya layanan petang setiap Selasa, memberikan kemudahan bagi warga yang memiliki kesibukan di jam kerja. Durasi proses aktivasi yang hanya memerlukan waktu 10–15 menit menunjukkan bahwa prosedur ini tergolong cepat dan efisien, asalkan seluruh persyaratan telah dipenuhi. Penjadwalan yang terstruktur dan proses yang ringkas menunjukkan bahwa pelayanan IKD dirancang agar mudah diakses dan tidak membebani masyarakat.

Secara keseluruhan, aspek waktu dalam program aktivasi IKD di Kelurahan Karah dapat disimpulkan telah berjalan dengan efektif. Jadwal pelayanan yang fleksibel, durasi proses yang singkat, serta kesiapan petugas dalam memberikan bantuan menjadi faktor utama yang mendukung kelancaran pelaksanaan program. Meskipun terdapat beberapa kendala teknis, hal tersebut tidak menghambat secara signifikan karena dapat diatasi dengan cepat. Efisiensi dan ketepatan waktu pelayanan ini menunjukkan bahwa program telah berhasil memenuhi salah satu indikator utama efektivitas, yaitu pencapaian tujuan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan.

c. Dasar Hukum

Pelaksanaan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Karah memiliki dasar hukum yang jelas, yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko KTP Elektronik serta Penyelenggaraan IKD. Regulasi ini memberikan landasan legal yang kuat bagi pelaksanaan program, sekaligus menjamin keabsahan dan konsistensi dalam proses digitalisasi administrasi kependudukan. Masyarakat dianjurkan untuk melakukan aktivasi IKD guna mempermudah akses layanan administrasi, sementara instansi pelaksana seperti kelurahan memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan, sosialisasi, dan pendampingan kepada warga.

Di sisi lain, pemahaman masyarakat terhadap dasar hukum IKD masih tergolong rendah. Sebagian warga menganggap pentingnya regulasi sebagai jaminan keabsahan dan keamanan identitas digital, sedangkan sebagian lainnya lebih fokus pada manfaat praktis tanpa memperhatikan aspek legalitas. Banyak warga tidak mengetahui secara rinci regulasi yang mengatur penggunaan IKD dan hanya mengikuti prosedur aktivasi yang tersedia. Untuk itu, diperlukan upaya penyampaian informasi yang lebih efektif mengenai dasar hukum IKD melalui berbagai media dan kegiatan sosialisasi, agar masyarakat lebih memahami bahwa program ini tidak hanya merupakan inovasi teknologi, tetapi juga dilandasi oleh aturan yang sah dan terpercaya.

2. Integrasi

a. Sosialisasi

Sosialisasi program aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Karah telah dilakukan melalui berbagai metode, seperti pemanfaatan media sosial, koordinasi dengan RT/RW dan Kader Surabaya Hebat (KSH), serta penyampaian informasi dalam forum warga seperti PKK dan Karang Taruna. Penyebaran flyer digital melalui Instagram dan WhatsApp menjadi sarana utama untuk menjangkau masyarakat secara luas dan cepat. Strategi ini berhasil meningkatkan pemahaman sebagian warga mengenai manfaat IKD dan mendorong mereka untuk datang langsung ke kantor kelurahan guna melakukan aktivasi.

Di sisi lain, masih ditemukan kendala dalam pelaksanaan sosialisasi. Sebagian warga belum mengetahui program IKD karena tidak aktif dalam grup WhatsApp atau tidak pernah mendapatkan penjelasan langsung dari perangkat RT/RW. Terdapat warga yang mengetahui informasi, tetapi belum sepenuhnya memahami manfaat dan prosedur aktivasi IKD, serta merasa KTP fisik masih mencukupi. Keterbatasan akses dan pemahaman ini menunjukkan perlunya pendekatan sosialisasi yang lebih mendalam dan menyeluruh, seperti penyuluhan langsung, pendampingan teknis, dan penyampaian informasi yang mudah diakses oleh semua kalangan, termasuk lansia. Upaya ini diharapkan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mengaktifkan IKD.

b. Prosedur

Prosedur aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Karah secara umum berjalan dengan baik dan cukup efektif. Tahapan aktivasi meliputi pengunduhan aplikasi IKD, pengisian data diri, verifikasi wajah, pemindaian QR code di kantor kelurahan, serta aktivasi melalui tautan email. Alur ini dinilai cukup sederhana dan mudah dipahami oleh sebagian besar warga. Petugas kelurahan juga aktif memberikan pendampingan, terutama kepada warga yang kurang familiar dengan teknologi, sehingga membantu memperlancar proses aktivasi. Kesiapan dan keterlibatan petugas menjadi faktor penting dalam memastikan prosedur berjalan lancar. Meskipun prosedurnya jelas, beberapa warga masih mengalami kendala seperti kesalahan pengisian data, kesulitan memindai QR code, atau gangguan sistem. Namun, masalah tersebut umumnya dapat diselesaikan berkat bantuan petugas. Warga yang telah mempersiapkan aplikasi sebelum datang ke kelurahan bahkan merasakan prosesnya lebih cepat dan efisien. Dengan pendampingan yang memadai dan tahapan yang tidak terlalu rumit, prosedur aktivasi IKD di Kelurahan Karah mampu memberikan kemudahan bagi warga dalam memperoleh identitas kependudukan digital.

3. Adaptasi

a. Peningkatan Kemampuan

Aparatur Kelurahan Karah telah memiliki pemahaman umum mengenai prosedur aktivasi IKD meskipun tidak mendapatkan pelatihan khusus. Pemahaman ini diperoleh melalui sosialisasi dari Dispendukcapil serta pengalaman langsung dalam melaksanakan tugas. Pegawai yang terbiasa menggunakan sistem SIAK mampu mengoperasikan sistem dengan lancar, sementara peningkatan kemampuan dilakukan secara mandiri dan melalui interaksi antarpegawai.

Pelayanan pegawai kelurahan dalam proses aktivasi IKD dinilai cukup baik. Mereka mampu menjelaskan prosedur dengan bahasa yang mudah dimengerti, memberikan pendampingan, serta sigap dan responsif dalam membantu warga. Sebagian besar warga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, meskipun masih ada yang mengalami kesulitan karena penggunaan istilah teknis yang tidak familiar, terutama bagi yang kurang terbiasa dengan teknologi. Diperlukan metode pendampingan yang lebih efektif agar seluruh warga, termasuk lansia dan yang memiliki keterbatasan teknologi, dapat mengikuti proses aktivasi dengan lebih mudah.

b. Sarana dan Prasarana

Keberhasilan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Karah sangat bergantung pada ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Peralatan utama yang mendukung proses ini meliputi komputer, keyboard, jaringan internet yang stabil. Selain itu, ruang pelayanan yang nyaman juga menjadi faktor penting dalam kelancaran proses aktivasi. Secara umum, peralatan yang tersedia di Kelurahan Karah sudah cukup memadai untuk menunjang pelaksanaan aktivasi IKD, meskipun masih terdapat kendala teknis seperti gangguan pada sistem SIAK yang dapat menghambat proses aktivasi.

Sarana dan prasarana yang ada, seperti jaringan internet yang stabil dan perangkat yang berfungsi dengan baik, bersama dengan kesiapan petugas dalam membantu warga, turut mendukung kelancaran program aktivasi IKD ini. Kendala teknis yang terjadi, seperti gangguan sistem SIAK, memang sempat menunda proses aktivasi, namun setelah sistem kembali normal, proses tersebut dapat dilanjutkan tanpa hambatan berarti. Dengan demikian, secara keseluruhan, sarana dan prasarana di Kelurahan Karah sudah cukup baik dalam menunjang pelaksanaan aktivasi IKD.

Faktor Pendukung dan Penghambat

1. Faktor Pendukung

a. Internal

Keberhasilan program aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Karah didukung oleh beberapa faktor internal yang saling berkaitan. Koordinasi antara petugas dan warga berjalan cukup baik, ditunjukkan melalui komunikasi dua arah yang efektif, baik secara langsung maupun melalui media seperti grup WhatsApp RT/RW dan peran aktif Kader Surabaya Hebat (KSH) dalam menyebarkan informasi. Selain itu, peran petugas yang responsif turut menjadi faktor penting, karena mereka sigap memberikan arahan, membantu warga yang kesulitan, bahkan mendampingi proses aktivasi secara langsung hingga selesai, yang membuat warga merasa lebih percaya diri dan terbantu. Dukungan sarana dan prasarana yang memadai, seperti perangkat komputer dan jaringan internet yang berfungsi optimal, juga menjadi aspek krusial dalam memperlancar proses aktivasi. Ketiga aspek ini saling mendukung dan berkontribusi terhadap efektivitas serta tingginya partisipasi warga dalam program IKD di Kelurahan Karah.

b. Eksternal

Keberhasilan program aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Karah didukung oleh beberapa faktor penting. Secara eksternal, adanya

dasar hukum yang jelas, yaitu Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, memberikan legitimasi dan kepastian hukum dalam pelaksanaan program, sehingga menciptakan rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan IKD. Selain itu, efisiensi waktu pelayanan yang telah diatur dengan baik juga berperan penting, di mana proses aktivasi hanya memerlukan waktu 10-15 menit dan jadwal pelayanan yang fleksibel, termasuk layanan hari Sabtu, memudahkan warga yang sibuk. Sementara itu, kemudahan prosedur aktivasi menjadi faktor kunci lainnya, karena tahapan aktivasi yang sederhana, seperti mengunduh aplikasi, mengisi data, dan memindai QR code—dapat diikuti dengan mudah oleh masyarakat. Ketiga faktor ini saling mendukung dan menunjukkan bahwa keberhasilan program IKD sangat bergantung pada kejelasan regulasi, efisiensi pelayanan, dan kemudahan prosedur yang diterapkan secara responsif dan adaptif.

2. Faktor Penghambat

a. Internal

Faktor penghambat internal dalam pelaksanaan program aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Karah antara lain minimnya penyebaran informasi secara langsung dan gangguan sistem SIAK yang berulang. Sosialisasi yang belum merata membuat banyak warga tidak mendapatkan informasi secara langsung, sehingga mereka kurang memahami pentingnya IKD dan enggan berpartisipasi. Informasi umumnya hanya disampaikan saat pelayanan administrasi atau kegiatan kelurahan, tanpa strategi khusus untuk menjangkau seluruh warga. Selain itu, gangguan pada sistem SIAK juga menjadi kendala serius karena proses aktivasi bergantung pada sistem ini. Ketika sistem bermasalah, pelayanan tertunda, warga harus kembali di lain waktu, dan hal ini menimbulkan ketidaknyamanan serta menurunkan minat untuk mengaktifkan IKD. Kedua faktor ini menunjukkan perlunya peningkatan strategi sosialisasi dan perbaikan sistem pendukung agar program berjalan lebih efektif.

b. Eksternal

Faktor penghambat eksternal dalam pelaksanaan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Karah meliputi kesulitan dalam menjangkau warga lanjut usia dan mereka yang kurang terbiasa dengan teknologi, masih kuatnya preferensi terhadap KTP fisik, serta rendahnya pemahaman masyarakat mengenai IKD. Kelompok lansia sering mengalami kendala dalam mengakses dan memahami prosedur digital, seperti mengunduh aplikasi, mengisi data, atau memindai QR code, sehingga memerlukan pendampingan khusus dari petugas. Di sisi lain, banyak warga masih merasa lebih nyaman menggunakan KTP fisik karena dianggap lebih praktis dan terpercaya, serta belum melihat manfaat nyata dari penggunaan IKD. Rendahnya literasi digital dan terbatasnya sosialisasi juga menyebabkan masyarakat belum memahami secara menyeluruh tujuan, fungsi, dan pentingnya IKD. Akibatnya, meskipun beberapa warga telah melakukan aktivasi, mereka tetap lebih memilih menggunakan KTP fisik dalam kehidupan sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi IKD tidak hanya bergantung pada kesiapan sistem, tetapi juga pada peningkatan pemahaman dan kepercayaan masyarakat melalui sosialisasi yang lebih intensif dan pendekatan edukatif yang tepat sasaran.

Penutup Simpulan

Hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini yaitu berkaitan dengan efektivitas program aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Karah Kota Surabaya, dapat disimpulkan bahwa, secara umum sudah berjalan cukup efektif, namun masih terdapat beberapa indikator yang belum mencapai tingkat pelaksanaan yang optimal. Secara Keseluruhan, berikut adalah kesimpulan dari masing-masing indikator yang digunakan dalam penelitian Efektivitas Program Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Karah Kota Surabaya :

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan dalam program aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Karah menunjukkan hasil yang cukup baik. Secara keseluruhan, program ini cukup efektif dalam meningkatkan efisiensi administrasi kependudukan, namun masih menghadapi beberapa tantangan dalam penerapannya.

a. Target/Sasaran

IKD memberikan kemudahan bagi warga, khususnya bagi mereka yang memiliki akses serta pemahaman terhadap teknologi, dalam mengakses dokumen kependudukan secara digital, akan tetapi masih terdapat kendala seperti keterbatasan perangkat HP sehingga belum dapat menjangkau sasaran secara optimal serta kebiasaan warga yang masih lebih nyaman menggunakan KTP fisik.

b. Kurun Waktu

Dari segi waktu, proses aktivasi berlangsung efisien dengan durasi sekitar 10–15 menit dan jadwal pelayanan yang fleksibel yaitu hari Senin-Sabtu, sehingga memudahkan warga dalam mengakses layanan.

c. Dasar Hukum

Program aktivasi IKD memiliki dasar hukum yang jelas yang diatur dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022, akan tetapi pemahaman warga mengenai regulasi tersebut masih terbatas.

2. Integrasi

Integrasi dalam pelaksanaan IKD di Kelurahan Karah menunjukkan hasil yang cukup efektif, terutama dalam hal prosedur yang sudah terstruktur dan pendampingan dari petugas. Namun, tantangan dalam sosialisasi dan kendala teknis masih perlu diatasi untuk memastikan program ini dapat menjangkau lebih banyak masyarakat secara maksimal.

a. Sosialisasi

Sosialisasi dalam pelaksanaan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Karah belum sepenuhnya efektif, hal ini dibuktikan dengan masih adanya warga yang tidak mengetahui program ini atau belum memahami manfaat dan cara penggunaan dengan baik. Meskipun sosialisasi sudah dilakukan dengan berbagai cara, seperti pemanfaatan media sosial, koordinasi dengan Ketua RT/RW serta Kader Surabaya Hebat (KSH), penyebaran informasi masih belum merata. Beberapa warga, terutama lansia dan mereka yang jarang mengakses media digital, belum sepenuhnya menerima informasi yang disampaikan.

b. Prosedur

Dari aspek prosedur aktivasi IKD di Kelurahan Karah telah berjalan dengan baik, dengan alur yang jelas dan mudah diikuti oleh warga. Meskipun terdapat kendala seperti kesalahan pengisian data dan gangguan sistem, hal ini dapat diatasi dengan pendampingan petugas.

3. Adaptasi

a. Adaptasi

Adaptasi dalam program ini dapat dikatakan cukup efektif. Dari segi peningkatan kemampuan pegawai, meskipun tidak ada pelatihan khusus yang diberikan terkait pengoperasian sistem SIAK, pegawai tetap mampu menjalankan prosedur aktivasi IKD dengan baik. Hal ini dikarenakan pengalaman kerja sebelumnya serta pembelajaran secara mandiri melalui interaksi dengan rekan kerja. Pegawai dinilai cukup responsif dan sigap dalam memberikan pelayanan kepada warga.

b. Sarana dan Prasarana

Dari segi sarana dan prasarana, secara umum fasilitas yang tersedia di Kelurahan Karah sudah cukup memadai untuk mendukung pelaksanaan aktivasi IKD. Ketersediaan komputer, jaringan internet, serta perangkat pendukung lainnya memungkinkan proses aktivasi berjalan dengan lancar. Namun, kendala teknis seperti gangguan sistem SIAK masih menjadi tantangan yang perlu diatasi agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal.

Dalam pelaksanaan program aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Karah juga terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat, diantaranya

1. Faktor Pendukung

a. Internal

Keberhasilan program aktivasi IKD di Kelurahan Karah didukung oleh koordinasi yang baik antara petugas dan warga, responsivitas petugas dalam memberikan layanan, serta sarana prasarana yang memadai. Komunikasi yang terjalin, baik secara langsung maupun melalui media seperti WhatsApp, mempermudah penyampaian informasi kepada masyarakat. Didukung oleh fasilitas yang baik, Kombinasi dari ketiga faktor ini mencerminkan pentingnya pelayanan yang baik dalam mendukung efektivitas pelaksanaan program aktivasi IKD di Kelurahan Karah Kota Surabaya

b. Eksternal

Keberhasilan program aktivasi IKD di Kelurahan Karah secara eksternal didukung oleh dasar hukum yang jelas, efisiensi waktu pelayanan, dan prosedur aktivasi IKD yang mudah. Regulasi resmi memberi kepastian hukum dan rasa aman bagi masyarakat, sementara waktu layanan yang fleksibel serta proses yang cepat mendorong partisipasi warga. Proses aktivasi yang sederhana dan disertai pendampingan langsung membuat warga merasa lebih terbantu dan percaya diri. Ketiga faktor ini menciptakan kondisi yang mendukung pelaksanaan program aktivasi IKD di Kelurahan Karah Kota Surabaya secara efektif.

2. Faktor Penghambat

a. Internal

Faktor penghambat internal dalam program aktivasi IKD di Kelurahan Karah terlihat dari minimnya penyebaran sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, gangguan pada sistem SIAK yang menghambat kelancaran proses pelayanan. Gangguan ini menyebabkan keterlambatan dalam aktivasi, membuat warga harus menunggu atau kembali di lain waktu, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa stabilitas sistem menjadi hal krusial dalam mendukung efektivitas pelaksanaan program IKD di Kelurahan Karah.

b. Eksternal

Hambatan dalam pelaksanaan program aktivasi IKD di Kelurahan Karah meliputi kesulitan bagi warga lanjut usia dan yang kurang akrab dengan teknologi dalam memahami dan menggunakan aplikasi digital. Selain itu, masih adanya preferensi yang kuat terhadap KTP fisik serta pemahaman yang terbatas mengenai manfaat IKD juga memperlambat adopsi menjadi faktor penghambat lainnya. Hal ini mengindikasikan perlunya peningkatan sosialisasi dan edukasi agar warga lebih memahami dan merasa nyaman dengan penggunaan IKD.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka saran yang dapat diberikan terkait efektivitas program aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Karah Kota Surabaya :

1. Diharapkan intensitas dan kualitas sosialisasi mengenai IKD dapat ditingkatkan, terutama dengan metode yang lebih mudah dipahami oleh warga. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh warga memahami dengan jelas tentang manfaat dan cara penggunaan IKD, sehingga dapat mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan partisipasi dalam proses aktivasi.
2. Diharapkan pihak kelurahan memberikan edukasi mengenai kesetaraan legalitas IKD dengan KTP fisik dan mendorong kerja sama lintas instansi agar IKD mulai diakui dalam layanan publik. Dengan edukasi ini, warga diharapkan merasa lebih yakin menggunakan IKD sebagai pengganti KTP fisik, sementara instansi terkait diharapkan untuk memperluas penerimaan IKD agar dapat digunakan dalam berbagai transaksi dan layanan publik.
3. Menyediakan perangkat bantu untuk aktivasi IKD bagi warga yang tidak memiliki smartphone memadai dan gangguan sistem dapat dilaporkan secara berkala. Langkah ini diharapkan dapat mempermudah warga yang tidak memiliki perangkat yang kompatibel serta memastikan bahwa setiap masalah teknis dapat segera diperbaiki untuk kelancaran proses aktivasi IKD.

Referensi

- Bella, V., & Widodo, D. (2023). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 14–31. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.833>
- Fresiliasari, O., Suhardjo, Y., Ekonomi, F., Semarang, U., & Cloud, S. (2023). 7749-23107-2-Pb (1). 21(4), 398–412.
- Mirlana, D., E, Sunarso, & Halim, A. (2024). Pedampingan Penerbitan Identitas Kependudukan Digital. *Jurnal Penganbdian Masyarakat*, 5(2), 420-426
- Natasyas Nur Aulia, D. R. (2023). Analisis Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Kelurahan Kalirungkut Pada Perspektif E-Goverment. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(2), 5–24. [http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB 2.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/5510/5/BAB%202.pdf)
- 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 Dgital.
- Rahmawati, L., Sya, A., Urahmah, N., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (2024). Implementasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Kebijakan Publik*, 25–30.
- Siahaan, A. Y., & Pardede, P. D. K., (2022). *Transformasi Pembangunan Melalui Pelayanan Publik*. Banyumas: PT. Pena Persada Kerta Utama.
- Sugiyono. (2023). Metode Penelitian Kualitatif (19th Ed.). Cv Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Wardani, D. P., & Isbandono, P. (2024). Efektivitas program identitas kependudukan digital dalam Menunjang pelayanan publik pada masyarakat di kelurahan Pagesangan, 2(2), 147-160.
- Widiyarta, I. H. (2023). Implementasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Dalam Mendorong Digitalisasi Di Kelurahan Jepara Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, September, 43-51