

## **EFEKTIVITAS PELAYANAN PROGRAM IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI KELURAHAN KERTAJAYA KOTA SURABAYA**

### **EFFECTIVENESS OF DIGITAL POPULATION IDENTITY PROGRAM (IKD) SERVICES IN KERTAJAYA VILLAGE, SURABAYA CITY**

**Shafa Arnita Maharani<sup>1</sup>, Prasetyo Isbandono<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: shafa.21013@mhs.unesa.ac.id

<sup>2</sup>Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: prasetyoisbandono@unesa.ac.id

#### **Abstrak**

Kelurahan Kertajaya merupakan salah satu kelurahan dengan penduduk yang padat. Dengan jumlah penduduk yang banyak, kebutuhan akan dokumen kependudukan semakin tinggi seiring dengan pertumbuhan penduduk. Sehingga timbul inovasi baru untuk menyelesaikan masalah tersebut. Inovasi yang dimaksud adalah Identitas Kependudukan Digital, di mana e-KTP yang awalnya berbentuk fisik akan digantikan oleh KTP digital yang terhubung dengan smartphone pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan efektivitas pelayanan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Kertajaya Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan penentuan sampel menggunakan *purposive sampling*. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Fokus penelitian menggunakan 7 indikator dari teori *e-service* menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra untuk menilai efektivitas dari program. Hasil penelitian berdasarkan teori *e-service* menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra yakni efisiensi yang telah menunjukkan capaian yang signifikan. *Fulfillment* yang telah berjalan cukup efektif dan memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat. Reliabilitas yang terbukti cukup stabil dalam operasionalnya dan mampu digunakan tanpa hambatan yang berarti. Privasi yang telah cukup baik dengan mengupayakan berbagai mekanisme teknis dan kebijakan pendukung seperti penggunaan PIN. Responsivitas yang menunjukkan kinerja yang relatif tinggi dalam mendukung keberhasilan program. Kompensasi yang telah diterapkan dengan efektif melalui pendekatan yang solutif. Kontak telah dilakukan dengan baik melalui pendekatan yang informal namun efektif. Mayoritas warga menyatakan bahwa mereka memiliki akses terhadap nomor kontak petugas kelurahan, terutama melalui aplikasi WhatsApp, yang disebarkan oleh pengurus RT/RW ke dalam grup-grup warga.

**Kata Kunci:** efektivitas, pelayanan publik, identitas kependudukan digital, pelayananan ikd

#### **Abstract**

*Kertajaya Village is one of the villages with a dense population. With a large population, the need for*

*population documents is increasing along with population growth. So that new innovations arise to solve this problem. The innovation in question is Digital Population Identity, where the e-KTP which was originally in physical form will be replaced by a digital KTP connected to the user's smartphone. The purpose of this study is to analyze and describe the effectiveness of the Digital Population Identity (IKD) program service in Kertajaya Village, Surabaya City. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques consist of observation, interviews, and documentation, with sample determination using purposive sampling. The data sources used are primary data and secondary data. The focus of the study uses 7 indicators from the e-service theory according to Zeithaml, Parasuraman, and Malhotra to assess the effectiveness of the program. The results of the study based on the e-service theory according to Zeithaml, Parasuraman, and Malhotra, namely efficiency that has shown significant achievements. Fulfillment that has been running quite effectively and providing real benefits to the community. Reliability that has been proven to be quite stable in its operation and can be used without significant obstacles. Privacy that has been quite good by trying various technical mechanisms and supporting policies such as the use of PINs. Responsiveness that shows relatively high performance in supporting the success of the program. Compensation that has been implemented effectively through a solution-oriented approach. Contact has been carried out well through an informal but effective approach. The majority of residents stated that they have access to the contact numbers of village officers, especially through the WhatsApp application, which is distributed by RT/RW administrators to citizen groups.*

**Keywords:** *effectiveness, public services, digital population identity, ikd services*

## **Pendahuluan**

Pelayanan publik merupakan upaya negara dalam melaksanakan pemenuhan atas kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara berupa barang, jasa, dan pelayanan keadministrasian yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Ratminto & Winarsih, (2008) pengertian pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menawarkan solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang berbasis pada *good governance*. Kesiapan dalam sumber daya manusia, anggaran dana, sarana dan prasarana merupakan hal mutlak yang harus disediakan dalam pelaksanaan *e- government*. Menurut Indrajit dalam Alif & Warsono, (2019) mengungkapkan bahwa *E-Government* merupakan suatu cara baru dalam berinteraksi antara pemerintah, masyarakat, dan pihak-pihak terkait atau stakeholder yang melibatkan pemanfaatan teknologi informasi, khususnya internet dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Pelaksanaan *e-government* didasarkan pada Instruksi Presiden (Inpres) Nomor 3 Tahun 2003. Instruksi ini mengatur kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government*. *E-government* bertujuan untuk mengembangkan

penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien; serta pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah.

Seiring dengan kemajuan teknologi, digitalisasi dalam pelayanan publik menjadi langkah penting dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan. Melalui konsep *e-service*, memungkinkan penyedia layanan untuk menghadirkan pengalaman yang lebih cepat, mudah, dan transparan bagi pengguna. *E-service* memanfaatkan teknologi digital untuk menyediakan berbagai jenis layanan secara online sehingga mempermudah interaksi antara penyedia dan penerima layanan. Dengan adanya digitalisasi, *e-service* menjadi jembatan yang menghubungkan kebutuhan pengguna dengan solusi yang lebih inovatif dan terintegrasi. Konsep *e-service* adalah sebuah aplikasi unggulan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di berbagai wilayah.

Salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik di Kota Surabaya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam upaya meningkatkan pemanfaatan teknologi digital di bidang administrasi kependudukan, instansi ini menerapkan sebuah inovasi dari Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri, yakni program pelayanan KTP digital yang dikenal dengan sebutan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun, (2022, n.d.) IKD merupakan informasi elektronik yang merepresentasikan dokumen kependudukan serta data terkait dalam bentuk aplikasi digital di perangkat gawai, yang menampilkan data pribadi sebagai identitas pemiliknya. Informasi elektronik akan diberikan kepada penduduk yang telah melakukan aktivasi IKD melalui email. Informasi ini menggambarkan data pribadi dan dokumen kependudukan. Layanan IKD ini langsung tersinkronisasi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAD) terpusat. Identitas Kependudukan Digital dapat dipergunakan untuk keperluan perbankan, asuransi, transportasi publik, BPJS Kesehatan, BPJS Ketenagakerjaan, dll. Kehadiran IKD diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat proses transaksi layanan publik maupun swasta secara digital bagi masyarakat. Proses aktivasi IKD di Kota Surabaya dapat dilakukan di berbagai tempat seperti kelurahan, kecamatan, Mal Pelayanan Publik (MPP) Siola, serta sejumlah pusat perbelanjaan. Salah satu kelurahan yang menyediakan layanan aktivasi IKD di Surabaya adalah Kelurahan Kertajaya.

Kelurahan Kertajaya terletak di kecamatan Gubeng. Berdasarkan data dari kelurahan Kertajaya, jumlah penduduk di Kelurahan Kertajaya tercatat sebanyak 25.000 jiwa. Dari jumlah tersebut, sebanyak 4.225 jiwa telah mengaktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang berarti baru sekitar 16,9% masyarakat yang telah menggunakan layanan IKD. Dengan jumlah penduduk yang banyak, kebutuhan akan dokumen kependudukan semakin tinggi seiring dengan pertumbuhan penduduk. Dokumen administrasi kependudukan yang sering diurus di Kelurahan Kertajaya adalah perubahan biodata KK, akta kematian, akta kelahiran, surat pindah keluar, surat pindah datang, dan e-KTP. Salah satu hal penting dalam administrasi kependudukan adalah pembuatan e-KTP. Kelurahan Kertajaya menerima

permohonan warga untuk membuat e-KTP baru karena hilang, rusak, atau mengalami perubahan data. Tentu saja, jumlah e-KTP yang dibuat semakin meningkat setiap harinya sehingga ketersediaan blanko e-KTP menjadi terbatas. Sehingga timbul inovasi baru untuk menyelesaikan masalah tersebut. Inovasi yang dimaksud adalah Identitas Kependudukan Digital, di mana e-KTP yang awalnya berbentuk fisik akan digantikan oleh KTP digital yang terhubung dengan smartphone pengguna.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang ditemukan yakni terdapat masyarakat yang belum tahu tentang IKD dan masih belum paham cara mengaktivasi serta menggunakan IKD. Sehingga, banyak yang lebih memilih layanan konvensional untuk membuat e-KTP fisik. Situasi ini terjadi karena sebagian orang tidak mengerti teknologi, khususnya orang tua dan masyarakat Kelurahan Kertajaya yang belum terbiasa dengan hal baru seperti program IKD. Selain itu, penduduk Kelurahan Kertajaya merasa ragu dengan keamanan aplikasi serta masyarakat menganggap sulit dan rumit untuk menggunakan aplikasi tersebut. Selanjutnya, tidak semua warga di Kelurahan Kertajaya memiliki smartphone yang bisa digunakan untuk akses IKD. Serta terdapat lansia yang tidak memiliki smartphone, hal itu mengakibatkan mereka tidak bisa aktivasi IKD.

Selain beberapa permasalahan diatas, permasalahan yang sering terjadi adalah masyarakat mengalami kesulitan saat akan mengakses aplikasi IKD karena lupa Personal Identification Number (PIN) yang digunakan sebagai kunci keamanan utama. Sejumlah fitur yang terdapat dalam aplikasi IKD dinilai belum berjalan secara optimal. Beberapa pengguna mengeluhkan lambatnya respons aplikasi, hingga terbatasnya informasi atau menu layanan yang tersedia. Kendala lainnya yang tidak kalah penting adalah keterbatasan akses terhadap jaringan internet atau Wi-Fi, khususnya bagi kelompok masyarakat dengan kondisi ekonomi menengah ke bawah, lansia, atau mereka yang tinggal di lingkungan dengan infrastruktur jaringan yang belum memadai.

Dari uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti dan mengkaji mengenai “Efektivitas Pelayanan Program Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Kertajaya”.

## **Metode**

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono, (2022) metode penelitian kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk meneliti objek dalam kondisi yang alami, dengan peneliti berperan sebagai instrumen utama. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena data yang didapatkan akan lebih lengkap, lebih mendalam, dan bermakna. Dengan demikian, pendekatan kualitatif ini dapat digunakan untuk mendeskripsikan bagaimana Efektivitas Pelayanan Program Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Kertajaya. Lokasi penelitian dilakukan di Kelurahan Kertajaya, Kecamatan Gubeng, Kota Surabaya, Jawa Timur. Adapun periode pelaksanaan penelitian ini terhitung bulan Februari hingga April 2025. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yakni sumber data primer dan sumber data sekunder. Menurut V. Wiratna Sujarweni, (2018) Sumber data merupakan pihak atau subjek yang menjadi asal diperolehnya

data dalam penelitian. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yakni Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blanko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

Teknik pengumpulan data yang digunakan yakni wawancara, observasi, dan dokumentasi. Menurut Moleong, (2018) Wawancara adalah suatu bentuk percakapan yang memiliki tujuan tertentu antara dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan, dan terwawancara (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Wawancara dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yakni teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Observasi menurut Haris, (2013) adalah proses pengamatan terhadap perilaku yang tampak dengan tujuan tertentu. Perilaku yang diamati bisa berupa hal-hal yang dapat dilihat langsung oleh mata, didengar, dihitung, maupun diukur secara objektif. Observasi yang dilakukan peneliti menggunakan observasi jenis partisipatif, dimana observasi dilakukan oleh peneliti di Kelurahan Kertajaya dengan datang langsung ke lokasi guna mengetahui lebih mendalam mengenai penggunaan aplikasi IKD seperti proses aktivasi akun IKD mulai dari awal hingga akhir dan aplikasi siap untuk digunakan. Sedangkan dokumentasi menurut Sudaryono dalam Daffah & Wardani, (2021) Dokumentasi adalah upaya mengumpulkan data langsung dari sumber penelitian, yang meliputi buku, film dokumenter, dan data penelitian lain yang relevan. Dokumentasi yang diambil peneliti dengan maksud untuk melengkapi data yang kaitannya dengan penelitian ini berupa foto/gambar, file, dll.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pengumpulan data, yakni mengumpulkan dan mencatat informasi secara rinci sesuai dengan fokus yang telah ditentukan. Selanjutnya, tahap reduksi data, yakni peneliti memusatkan pada hal-hal yang benar-benar penting untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan yang dimana dapat mempermudah peneliti dalam penyusunan data. Peneliti melakukan reduksi data yang berlandaskan pada fokus penelitian dan teori yang digunakan. Penyajian data, Dalam penelitian kualitatif data yang disajikan dalam berbagai bentuk seperti tulisan, gambar, grafik, dan tabel. Penarikan kesimpulan dan verifikasi, peneliti menarik kesimpulan yang telah dikemukakan dan dapat berubah karena banyak bukti yang ditemukan. Data yang disajikan juga menjawab rumusan masalah sesuai dengan fokus penelitian terkait Efektivitas Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Kertajaya Kota Surabaya dan juga diharapkan dapat memberikan saran untuk permasalahan atau kendala yang dihadapi.

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah terkait dengan Efektivitas Pelayanan Program Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Kertajaya Kota Surabaya yang mengacu pada *E-Service Quality* yang dikaji menggunakan 7 indikator *E-Service quality* menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra, yakni efisiensi, *fulfillment*, reliabilitas, privasi, responsivitas, kompensasi, dan kontak.

### **Hasil dan Pembahasan (12pt, bold)**

Efektivitas Menurut Mahmudi dalam Mosal, (2013) merupakan hubungan antara hasil yang diperoleh dengan tujuan yang ingin diraih. Hal ini dapat berjalan efektif apabila

pelaksanaan aktivitas telah berhasil mencapai target atau tujuan akhir dari kebijakan tersebut. Dengan kata lain, aktivitas, program atau kebijakan dapat dikatakan efektif jika upaya-upaya yang dilakukan telah sesuai dan menghasilkan output yang sesuai dengan harapan atau target. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Kertajaya Kota Surabaya dengan menggunakan 7 indikator *E-Service quality* menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra:

### 1. Efisiensi

Dalam teori *e-service quality*, efisiensi merujuk pada sejauh mana pengguna dapat dengan mudah dan cepat mengakses serta memanfaatkan layanan digital tanpa mengalami kesulitan yang berarti. Efisiensi mencakup aspek kemudahan navigasi, kecepatan akses, serta pengurangan waktu dan biaya dalam memperoleh layanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, aplikasi IKD dinilai telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi layanan administrasi kependudukan. Warga menyatakan bahwa keberadaan aplikasi IKD memudahkan mereka dalam mengakses dokumen penting seperti KTP, KK, dan Akta Kelahiran secara digital hanya melalui ponsel. Hal ini dirasakan lebih praktis dan aman karena mengurangi risiko kehilangan dokumen fisik serta mempercepat proses ketika dokumen tersebut dibutuhkan, misalnya dalam pengurusan layanan publik atau transaksi keuangan.

Efisiensi juga tercermin dalam kemudahan proses aktivasi aplikasi yang cukup sederhana, yakni hanya melalui pemindaian barcode yang diberikan oleh petugas. Kelurahan Kertajaya juga telah melakukan berbagai upaya sosialisasi secara aktif, baik melalui pertemuan di Balai RW, pembagian informasi via WhatsApp, maupun pendampingan langsung kepada masyarakat. Upaya ini membantu mempercepat proses pengenalan teknologi baru tersebut, terutama bagi warga yang sudah terbiasa menggunakan perangkat digital. Namun demikian, meskipun pihak kelurahan telah melakukan sosialisasi dan memberikan pemahaman melalui kegiatan di Balai RW, beberapa warga, terutama yang kurang terbiasa dengan teknologi seperti lansia atau masyarakat dengan keterbatasan akses perangkat digital, masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Hal ini menjadi tantangan dalam memastikan efisiensi yang merata di seluruh kalangan masyarakat. Selain itu, permasalahan lain yang turut memengaruhi efektivitas layanan IKD adalah belum optimalnya sejumlah fitur dalam aplikasi. Beberapa fitur seperti pemindaian QR Code untuk verifikasi dokumen, sinkronisasi data kependudukan secara otomatis, serta integrasi dengan layanan lain (seperti BPJS atau layanan perbankan) masih dirasa kurang maksimal. Hal ini mengakibatkan sebagian pengguna merasa kesulitan dalam memanfaatkan aplikasi secara menyeluruh. Keterbatasan ini menunjukkan bahwa meskipun IKD telah memberikan kemudahan dalam beberapa aspek, masih dibutuhkan pembaruan dan pengembangan fitur agar aplikasi dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan masyarakat secara menyeluruh. Tanpa pendampingan lebih lanjut, sebagian warga masih bergantung pada bantuan pihak kelurahan atau keluarga dalam mengakses layanan IKD.

Secara keseluruhan, IKD telah menjadi solusi yang efisien untuk mendukung pelayanan adminduk di era digital, namun untuk mencapai efisiensi yang inklusif dan menyeluruh, dibutuhkan pendekatan yang lebih adaptif dan berkelanjutan terhadap kebutuhan warga dengan latar belakang teknologi yang berbeda-beda. Dengan demikian, penerapan IKD di Kelurahan Kertajaya dapat menjadi model yang tidak hanya cepat dan praktis, tetapi juga adil dan merata dalam pelayanannya.

### 2. Fulfillment

Dalam teori *e-service quality*, *fulfillment* atau pemenuhan didefinisikan sebagai sejauh mana layanan elektronik mampu memenuhi harapan pelanggan terkait dengan ketersediaan, ketepatan waktu, dan akurasi produk atau informasi yang diberikan. Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, *fulfillment* mencakup kemudahan dalam memperoleh layanan, serta kesesuaian antara apa yang dijanjikan dengan yang diterima oleh masyarakat.

Hasil wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa implementasi IKD telah mampu memenuhi sebagian besar kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat secara digital. Aplikasi IKD terbukti memudahkan warga dalam mengakses dokumen penting seperti KTP, KK, dan akta kelahiran hanya melalui ponsel. Kebutuhan masyarakat untuk membawa dokumen fisik dalam aktivitas sehari-hari, seperti saat mengurus perbankan, administrasi pemerintahan, hingga saat bepergian, kini dapat dipenuhi secara praktis melalui fitur-fitur dalam aplikasi tersebut.

*Fulfillment* juga tercermin dari kesiapan pihak kelurahan dalam mendukung layanan. Kelurahan Kertajaya telah aktif melakukan sosialisasi, edukasi, serta pendekatan jemput bola ke wilayah-wilayah RW dan rumah-rumah warga. Hal ini menunjukkan bahwa tidak hanya sistem digitalnya yang tersedia, tetapi dukungan struktural dan kultural juga diupayakan agar masyarakat dapat benar-benar mengakses layanan ini.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dimensi *fulfillment* pada pelayanan IKD di Kelurahan Kertajaya telah berjalan cukup efektif. Aplikasi tidak hanya memberikan kemudahan akses dan kecepatan layanan, tetapi juga didukung oleh kesiapan petugas, alternatif layanan manual, serta strategi edukatif yang menjadikan pelayanan ini responsif dan inklusif terhadap kebutuhan masyarakat.

### 3. Reliabilitas

Dalam model *e-service quality*, reliabilitas (*reliability*) merujuk pada kemampuan layanan digital untuk memberikan kinerja yang akurat, dapat diandalkan, dan konsisten sesuai harapan pengguna. Dalam konteks pelayanan publik berbasis aplikasi, reliabilitas tidak hanya mencakup stabilitas sistem, tetapi juga kesesuaian antara janji layanan dan realisasi, serta konsistensi dalam penyelesaian masalah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aplikasi IKD menunjukkan tingkat reliabilitas yang cukup baik. Warga umumnya tidak mengalami gangguan signifikan saat menggunakan aplikasi IKD, dan bila ada gangguan, sifatnya sementara serta dapat segera diatasi. Ini menunjukkan bahwa sistem secara umum dapat bekerja secara konsisten dan memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan digital.

Gangguan yang terjadi, menurut hasil wawancara, lebih sering berasal dari faktor eksternal seperti gangguan sinyal internet, pemeliharaan sistem SIAK dari pusat, atau keterbatasan perangkat milik warga, seperti ponsel yang tidak mendukung aplikasi. Di luar aspek teknis, tantangan reliabilitas juga muncul dalam bentuk kendala non-teknis, seperti lupa PIN dan rendahnya literasi digital di kalangan lansia. Namun, tantangan tersebut berhasil direspons dengan baik melalui sistem pendampingan langsung yang diberikan oleh petugas kelurahan, sosialisasi di awal pelaksanaan program, serta solusi alternatif seperti surat pernyataan bagi warga yang tidak memiliki gawai.

Dari sisi pelayanan, keandalan tidak hanya ditunjukkan oleh stabilitas sistem, tetapi juga oleh kecepatan dan kejelasan respons petugas kelurahan. Warga menyampaikan bahwa petugas selalu tanggap dalam menangani keluhan, memberikan panduan yang jelas, dan menyediakan bantuan teknis secara langsung bila diperlukan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan IKD di Kelurahan Kertajaya telah memenuhi indikator reliabilitas, seperti fungsionalitas sistem yang stabil, konsistensi dalam akses dan pemakaian, serta kemampuan dalam menangani kendala secara efektif dan efisien. Hal ini turut mendukung keberhasilan implementasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di lingkungan kelurahan.

#### 4. Privasi

Privasi merupakan salah satu dimensi penting dalam *e-service quality*, khususnya dalam layanan publik berbasis digital. Privasi mencakup sejauh mana sistem layanan elektronik menjamin kerahasiaan dan keamanan data pribadi pengguna dari penyalahgunaan, akses tanpa izin, serta distribusi kepada pihak ketiga tanpa persetujuan. Dalam konteks pelayanan publik, privasi menjadi elemen kunci yang mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi digital pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa aspek privasi dalam layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) telah diupayakan secara optimal. Salah satu bentuk jaminan privasi yang diterapkan dalam aplikasi IKD adalah penggunaan sistem autentikasi pribadi berupa PIN. Fitur ini memastikan bahwa hanya pemilik akun yang dapat mengakses data pribadi yang tersimpan dalam aplikasi.

Pihak pelaksana menjelaskan bahwa seluruh data pada aplikasi IKD telah terintegrasi dengan sistem kependudukan nasional yang dikelola oleh Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri), dan penyimpanan datanya dijamin keamanannya oleh pemerintah pusat. Di sisi lain, ketika terjadi laporan dari masyarakat terkait kekhawatiran kebocoran data atau kesalahan teknis, pihak kelurahan menunjukkan respons yang cepat dan solutif, termasuk dalam mendampingi warga melakukan reset PIN atau menjelaskan sistem keamanan yang diterapkan dalam aplikasi.

Warga juga mengakui bahwa mereka merasa lebih percaya menggunakan aplikasi IKD setelah mendapatkan penjelasan dan sosialisasi dari pihak kelurahan. Edukasi terkait sistem keamanan aplikasi serta bagaimana menjaga kerahasiaan PIN menjadi bagian dari strategi sosialisasi.

Namun demikian, tantangan tetap ada, terutama dalam membangun pemahaman yang merata di seluruh lapisan masyarakat. Masih terdapat warga yang belum sepenuhnya memahami bagaimana sistem privasi bekerja, atau merasa khawatir karena kurangnya informasi yang konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aspek teknis privasi telah diakomodasi, perlu adanya peningkatan kualitas dan intensitas sosialisasi secara berkelanjutan, terutama bagi kelompok yang rentan terhadap misinformasi atau kurang terbiasa dengan penggunaan aplikasi digital.

#### 5. Responsivitas

Dalam kerangka teori *e-service quality*, responsivitas didefinisikan sebagai sejauh mana penyedia layanan memberikan tanggapan yang cepat dan membantu terhadap permintaan pengguna. Responsivitas mencakup kemampuan dalam menjawab pertanyaan, memberikan informasi dengan jelas, menangani keluhan secara efisien, dan menyediakan bantuan teknis yang mudah diakses. Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, aspek ini menjadi sangat krusial karena masyarakat mengandalkan kecepatan dan ketepatan respons untuk mengatasi kendala teknis yang mereka alami.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa

pelaksanaan layanan IKD menunjukkan tingkat responsivitas yang cukup tinggi. Kelurahan Kertajaya terbukti aktif dan proaktif dalam memberikan informasi serta menangani keluhan yang masuk dari masyarakat. Sosialisasi informasi mengenai IKD disampaikan secara rutin melalui berbagai saluran komunikasi yang dekat dengan warga, seperti grup WhatsApp lingkungan, status pribadi petugas, hingga sosialisasi langsung ke Balai RW dan rumah warga. Strategi ini tidak hanya meningkatkan jangkauan informasi, tetapi juga mencerminkan kepedulian kelurahan terhadap warga yang mungkin belum melek teknologi.

Pendekatan jemput bola yang dilakukan oleh kelurahan juga mencerminkan bentuk responsivitas aktif yang tidak menunggu keluhan datang, tetapi secara langsung mendekati masyarakat untuk membantu aktivasi aplikasi IKD. Dalam menangani keluhan, kelurahan menunjukkan kemampuan untuk merespon secara cepat dan solutif. Keluhan yang umum ditemukan, seperti kesulitan mengakses aplikasi akibat lupa PIN, ketidaksesuaian data, atau keterbatasan perangkat, langsung ditangani melalui pendampingan langsung, sinkronisasi data dengan petugas SIAK, hingga koordinasi dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil). Warga tidak hanya mendapatkan bantuan teknis, tetapi juga edukasi mengenai penggunaan aplikasi, yang turut mempercepat proses penyelesaian masalah. Bahkan dalam situasi teknis yang lebih kompleks, seperti gangguan sistem dari pusat atau proses *maintenance*, pihak kelurahan tetap menjaga transparansi dengan menyampaikan informasi kepada warga secara terbuka dan tepat waktu.

Secara keseluruhan, responsivitas pelayanan IKD di Kelurahan Kertajaya menunjukkan bahwa pelaksana layanan telah berupaya maksimal dalam memastikan setiap permasalahan warga direspon dengan cepat, jelas, dan tuntas. Pelayanan yang demikian tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga meningkatkan partisipasi dan kepercayaan publik terhadap transformasi layanan kependudukan berbasis digital.

## 6. Kompensasi

Kompensasi dalam dimensi *e-service quality* merujuk pada sejauh mana penyedia layanan memberikan solusi atau pengganti yang layak saat terjadi kegagalan layanan. Dalam layanan digital, kompensasi tidak selalu berupa bentuk materi, tetapi lebih kepada tindakan solutif, kepedulian terhadap pengguna, dan penyampaian informasi yang transparan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kelurahan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam memberikan bentuk kompensasi non-materiil yang tepat dan responsif kepada warga yang mengalami kendala. Permasalahan umum yang dihadapi warga, seperti lupa PIN aplikasi, kesalahan data pribadi, atau ketidakmampuan perangkat untuk mengakses aplikasi IKD, ditangani dengan pendekatan langsung. Petugas membantu melakukan reset PIN, sinkronisasi data, atau mendampingi warga dalam proses verifikasi ulang.

Sebagaimana dijelaskan oleh pelaksana program, “Kalau warga lupa PIN, kami bantu reset, dan kalau ada gangguan sistem dari pusat, kami langsung infokan agar warga tidak bingung. Kami selalu berusaha transparan.” Pernyataan ini menunjukkan bahwa bentuk kompensasi yang diberikan bukan hanya dalam bentuk pemecahan masalah teknis, tetapi juga dalam bentuk komunikasi terbuka yang menjamin kenyamanan psikologis warga sebagai pengguna layanan digital.

Komitmen kelurahan juga tercermin dari upaya mereka untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap sistem IKD. Petugas menyampaikan informasi secara jelas ketika terjadi gangguan yang berasal dari sistem pusat, misalnya saat pemeliharaan (*maintenance*). Transparansi ini penting, mengingat sebagian warga tidak memahami sistem digital secara teknis dan mudah kehilangan kepercayaan apabila tidak mendapatkan penjelasan yang memadai.

Namun, dari sisi warga, tetap muncul beberapa harapan terhadap perbaikan sistem secara menyeluruh. Beberapa informan menyampaikan bahwa meskipun pelayanan dari petugas sudah baik, aplikasi IKD masih memiliki kekurangan, seperti kendala teknis atau tampilan yang belum ramah pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kompensasi dari sisi pelayanan perlu diimbangi dengan penguatan dari sisi sistem teknologi itu sendiri, agar warga tidak hanya puas dengan solusi sesaat, tetapi juga merasakan kemudahan penggunaan jangka panjang.

Secara keseluruhan, meskipun belum memiliki sistem kompensasi yang terstruktur secara formal, Kelurahan Kertajaya telah menunjukkan inisiatif yang baik dalam menyikapi kegagalan layanan melalui pendekatan langsung, transparansi, dan empati kepada warga. Hal ini menjadi modal penting dalam membangun kepuasan dan kepercayaan publik terhadap implementasi Identitas Kependudukan Digital.

## 7. Kontak

Dalam model *e-service quality*, kontak merujuk pada kemudahan pengguna dalam mengakses bantuan atau menghubungi penyedia layanan ketika mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital. Kemudahan kontak menjadi penting dalam pelayanan berbasis aplikasi karena tidak semua pengguna memiliki tingkat literasi digital yang sama. Keberadaan saluran komunikasi yang efektif memungkinkan proses penyampaian keluhan, permintaan bantuan, maupun konsultasi teknis dapat dilakukan dengan cepat dan efisien.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, ditemukan bahwa akses terhadap bantuan dalam penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) telah berjalan dengan cukup efektif. Mayoritas warga menyampaikan bahwa mereka mengetahui dan menyimpan nomor kontak petugas kelurahan yang dapat dihubungi melalui WhatsApp maupun sambungan telepon. Informasi kontak ini umumnya disebarkan melalui pengurus RT/RW, yang kemudian diteruskan ke grup WhatsApp warga. Cara ini terbukti efisien dalam menjangkau masyarakat secara luas, termasuk

bagi warga yang tidak aktif mengikuti kegiatan sosial secara langsung.

Salah satu warga menyampaikan bahwa, “Kalau ada kendala soal IKD, saya tinggal kirim WA ke petugas kelurahan, pasti dijawab. Kadang langsung diarahkan, atau diminta datang kalau perlu pendampingan.” Hal ini menunjukkan adanya responsivitas dan pendekatan yang personal dalam pelayanan, yang turut meningkatkan kepercayaan warga terhadap sistem digital yang sedang diterapkan. Masyarakat merasa terbantu karena kendala teknis yang mereka hadapi dapat segera dikomunikasikan dan diselesaikan tanpa perlu datang langsung ke kantor kelurahan, sehingga menghemat waktu dan tenaga.

Wawancara juga mengindikasikan bahwa warga sangat menyadari pentingnya keberadaan saluran komunikasi yang mudah diakses, terutama karena tidak semua masyarakat terbiasa menggunakan teknologi atau memiliki perangkat yang mendukung aplikasi IKD. Kemudahan dalam menghubungi petugas membantu memastikan proses administrasi tetap berjalan meskipun terdapat hambatan teknis. Ini mencerminkan prinsip keterjangkauan dan pemerataan akses dalam pelayanan publik digital, di mana semua kalangan masyarakat, termasuk yang belum melek teknologi, tetap dilibatkan dan difasilitasi.

Namun, beberapa keterbatasan masih ditemukan. Meskipun saluran komunikasi melalui WhatsApp dinilai cukup efektif, belum terdapat fitur bantuan langsung di dalam aplikasi IKD itu sendiri, seperti *chatbot* atau *live help desk*. Selain itu, pendampingan teknis untuk warga lanjut usia atau warga dengan keterbatasan teknologi masih bersifat sporadis dan bergantung pada inisiatif petugas kelurahan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun jalur bantuan eksternal sudah cukup baik, aspek integrasi bantuan dalam sistem digital masih perlu diperkuat.

Secara keseluruhan, Kelurahan Kertajaya telah menunjukkan upaya yang baik dalam menyediakan saluran bantuan yang responsif, fleksibel, dan cukup efektif dalam menjembatani kebutuhan warga dalam implementasi IKD. Namun, untuk memperkuat kualitas layanan ke depan, disarankan agar pengelola IKD di tingkat kota maupun pusat menyediakan fitur dukungan internal dalam aplikasi serta meningkatkan intensitas pendampingan bagi warga yang belum menguasai teknologi digital.

## Penutup

Identitas Kependudukan Digital atau disingkat IKD merupakan versi digital dari Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yang disimpan dan diakses melalui aplikasi resmi pada perangkat *smartphone*. IKD dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia untuk mempermudah akses dan penggunaan data kependudukan secara elektronik. IKD sendiri diselenggarakan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat

Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko KTP-el serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat 7 indikator yang menilai Efektivitas Pelayanan Program Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Kertajaya Kota Surabaya. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat 7 indikator yang menilai efektivitas pelayanan program Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Kertajaya Kota Surabaya sebagai berikut:

#### 1. Efisiensi

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa program IKD telah membawa dampak positif terhadap peningkatan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kertajaya. Namun, untuk mencapai efisiensi yang dapat dirasakan semua kalangan, masih dibutuhkan upaya kolaboratif antara pemerintah, masyarakat, dan penyedia layanan teknologi guna menjembatani kesenjangan yang terjadi.

#### 2. *Fulfillment*

Pelayanan IKD di Kelurahan Kertajaya menunjukkan tingkat *fulfillment* yang tinggi dengan memenuhi harapan masyarakat dalam hal aksesibilitas, ketepatan, dan kemudahan layanan administrasi. Aplikasi ini memungkinkan warga mengakses dokumen penting seperti KTP, KK, dan akta kelahiran secara digital, kapan saja dan di mana saja, sehingga mempercepat proses administrasi dan mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik. Kelurahan juga berperan aktif melalui sosialisasi, edukasi, dan layanan jemput bola, serta menyediakan jalur manual bagi warga yang belum terbiasa dengan teknologi. Upaya ini mencerminkan komitmen terhadap pelayanan inklusif dan responsif, sehingga janji layanan benar-benar terpenuhi.

#### 3. Reliabilitas

Pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Kertajaya telah memenuhi indikator reliabilitas. Stabilitas dan keandalan aplikasi, didukung oleh mekanisme pelayanan yang responsif dan solutif terhadap kendala teknis maupun non-teknis, menjadikan layanan ini cukup efektif dalam mendukung administrasi kependudukan digital. Keberhasilan ini tentu tidak terlepas dari upaya kolaboratif antara pemerintah pusat, kelurahan, dan partisipasi aktif masyarakat dalam proses transformasi layanan publik berbasis digital.

#### 4. Privasi

Aspek privasi dalam pelayanan IKD di Kelurahan Kertajaya telah diupayakan secara efektif melalui sistem keamanan seperti penggunaan PIN dan integrasi dengan SIAK yang dikelola oleh Kemendagri. Edukasi dan pendampingan dari petugas turut meningkatkan rasa aman warga dalam menggunakan aplikasi. Meskipun masih ada tantangan berupa kekhawatiran terhadap penyalahgunaan data dan lupa PIN, upaya kelurahan dalam memberikan informasi dan edukasi telah berkontribusi positif terhadap kepercayaan masyarakat terhadap keamanan layanan digital ini.

#### 5. Responsivitas

Aspek responsivitas dalam pelayanan IKD di Kelurahan Kertajaya telah

diimplementasikan secara optimal, baik melalui kecepatan tanggapan, kejelasan informasi, maupun pendekatan pendampingan langsung kepada masyarakat. Pelayanan yang responsif ini tidak hanya mempercepat proses administratif, tetapi juga meningkatkan kepercayaan, kenyamanan, dan partisipasi masyarakat dalam adopsi teknologi digital untuk pelayanan publik. Aspek ini menjadi pilar penting dalam mewujudkan transformasi pelayanan administrasi kependudukan yang efisien dan humanis di tingkat kelurahan.

## **6. Kompensasi**

Aspek kompensasi dalam pelayanan IKD di Kelurahan Kertajaya telah diterapkan melalui pendekatan humanis, responsif, dan komunikatif yang berfokus pada penyelesaian masalah serta pemberian kenyamanan bagi masyarakat. Langkah-langkah praktis yang telah dilakukan oleh petugas kelurahan menunjukkan upaya yang sungguh-sungguh untuk menjaga kepuasan pengguna dan membangun kepercayaan terhadap transformasi layanan kependudukan berbasis digital. Ke depannya, penguatan sisi teknologi dan struktur pelayanan digital menjadi kunci penting dalam melengkapi upaya kompensasi yang telah berjalan dengan baik di tingkat kelurahan.

## **7. Kontak**

Indikator kemudahan kontak dalam pelayanan IKD di Kelurahan Kertajaya menunjukkan performa yang cukup baik, terutama melalui pendekatan personal dan penggunaan media komunikasi seperti WhatsApp yang memungkinkan respon cepat dan pendampingan langsung. Strategi ini efektif dalam menjangkau warga dengan tingkat literasi digital yang beragam. Namun, belum tersedianya fitur bantuan langsung di dalam aplikasi menjadi kekurangan yang perlu dibenahi agar sistem bantuan lebih terintegrasi dan efisien.

Berdasarkan kesimpulan penelitian tentang efektivitas pelayanan program identitas kependudukan digital (IKD) di Kelurahan Kertajaya Kota Surabaya, dimana pada proses pelaksanaannya terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan dan dilakukan perbaikan. Oleh karena itu, peneliti menyarankan beberapa hal dalam meningkatkan Efektivitas Pelayanan Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Kertajaya Kota Surabaya, sebagai berikut:

### **1. Efisiensi**

Disarankan agar Kelurahan Kertajaya meningkatkan literasi digital masyarakat melalui sosialisasi yang menjangkau semua usia, khususnya kelompok rentan, dengan panduan yang komunikatif, pendampingan, dan metode edukatif yang sesuai; didukung oleh penguatan infrastruktur seperti Wi-Fi publik dan layanan jemput bola; serta mendorong Dispendukcapil dan pengembang IKD untuk rutin mengevaluasi dan memperbarui fitur, termasuk sinkronisasi data otomatis dan integrasi layanan publik, guna meningkatkan kualitas dan pemanfaatan layanan digital kependudukan.

### **2. *Fulfillment***

Peningkatan fitur layanan digital yang lebih interaktif, untuk lebih memenuhi harapan masyarakat, disarankan agar aplikasi IKD dilengkapi dengan fitur interaktif seperti FAQ interaktif yang berisi daftar pertanyaan umum yang bisa diklik dan dijawab langsung di dalam aplikasi, yang dapat memberikan respon cepat terhadap pertanyaan teknis seperti mengapa pengguna tidak menerima kode OTP saat verifikasi atau kendala pengguna saat mengakses dokumen digital seperti saat mengakses dokumen tiba-tiba aplikasi mengalami bug.

### 3. Reliabilitas

Peningkatan sistem antisipasi saat pemeliharaan SIAK, kelurahan dapat melakukan pemberitahuan dini kepada warga jika terdapat jadwal pemeliharaan sistem SIAK dari pusat, sehingga masyarakat tidak bingung ketika layanan tidak bisa diakses sementara waktu.

### 4. Privasi

Dukcapil dapat menambah fitur login menggunakan biometrik, seperti sidik jari (*fingerprint*) atau pengenalan wajah (*face recognition*), yang lebih mudah diakses oleh pengguna, terutama lansia atau pengguna awam.

### 5. Kontak

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh, disarankan agar sistem IKD dikembangkan lebih lanjut dengan menyediakan fitur bantuan internal di dalam aplikasi seperti fitur call center. Dengan demikian, akses bantuan akan menjadi lebih cepat, efisien, dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara adil dan berkelanjutan.

Untuk indikator responsivitas dan kompensasi sudah berjalan dengan baik, namun perlu ditingkatkan dengan penguatan berkelanjutan terhadap kapasitas sumber daya manusia.

## Referensi

- Alif, M., & Warsono, H. (2019). Analisis Pengembangan E-Government Dalam Penyediaan Akses Informasi Di Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Jl.*, 8(4), 510–524.
- Daffah, M. I., & Wardani, T. I. (2021). Perancangan Desain Website Menggunakan Aplikasi CMS WordPress sebagai Media Promosi untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Website pada UKM NFHandmade Gift Box Malang. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 7(1), 58–59.
- Haris, H. (2013). *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Moleong, L. J. (2018). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF*. Bandung : : PT Remaja Rosdakarya.

- Mosal, M. M. (2013). *ANALISIS EFEKTIVITAS, KONTRIBUSI PAJAK PARKIR TERHADAP PENDAPATAN ASLIDAERAH (PAD) DAN PENERAPAN AKUNTANSI DI KOTA MANADO*.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2008). *Manajemen pelayanan: Pengembangan model konseptual, penerappan Citizens Charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta Pustaka Pelajar.
- Riadi, E. (2016). *Statistika Penelitian Analisis Manual Dan IBM SPSS*.
- Sugiyono. (2022). *METODE PENELITIAN KUALITATIF*.
- V. Wiratna Sujarweni. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi Pendekatan Kuantitatif*.