

***Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di
Kelurahan Perak Barat Kota Surabaya***

***Implementation Of The Digital Population Identitiy (IKD) Program In
Perak Barat Sub-District Surabaya City***

Evita Dwiyanti Agustin¹, Prasetyo Isbandono²

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: evita.21047@mhs.unesa.ac.id

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

Abstrak

Penelitian ini didasarkan pada kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi, keamanan data, dan kemudahan akses administrasi kependudukan melalui transformasi digital. Inovasi ini program Identitas Kependudukan Digital (IKD) memungkinkan masyarakat mengakses dokumen kependudukan secara online. Kelurahan Perak Barat adalah salah satu daerah yang melaksanakan program ini sesuai dengan kebijakan nasional yang diatur dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Perak Barat serta mengidentifikasi faktor penghambat pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Subjek penelitian terdiri dari Lurah, Kasi Pemerintahan, staf SIAK, staf pelaksana, dan masyarakat penerima layanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan instrumen penelitian berupa lembar observasi dan pedoman wawancara. Analisis data menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman dengan tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Perak Barat cukup berjalan baik ditinjau dari indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi didasarkan pada teori George C. Edward III. Namun, ditemukan kendala seperti: kurangnya literasi digital (komunikasi); keterbatasan akses perangkat teknologi (sumber daya); tidak ada insentif khusus (disposisi); kekhawatiran terhadap keamanan data (struktur birokrasi). Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan perlunya optimalisasi sumber daya serta penguatan koordinasi antar berbagai pihak agar Program Identitas Kependudukan Digital dapat berjalan dengan lebih efisien dan menjangkau lebih banyak masyarakat. Peneliti merekomendasikan perlunya peningkatan literasi digital masyarakat melalui edukasi berkelanjutan, penguatan sistem keamanan data untuk membangun kepercayaan publik.

Kata Kunci: Identitas Kependudukan Digital, Implementasi Kebijakan, Administrasi Kependudukan Digital

Abstract

This research is based on the need to improve the efficiency, security, and accessibility of population administration services through digital transformation. The innovation in question is the Digital Population Identity (Identitas Kependudukan Digital or IKD) program, which enables citizens to access their population documents online. Perak Barat Sub-District is one of the areas implementing this program in accordance with national policy as regulated by Minister of Home Affairs Regulation (Permendagri) Number 72 of 2022. This study aims to describe the implementation of the Digital Population Identity Program in Perak Barat Sub-District and identify the factors that hinder its execution. A qualitative descriptive approach was used, with research subjects including the sub-district head (Lurah), the Head of Governance Section, SLAK staff, service personnel, and members of the public who receive the services. Data collection techniques included interviews, observation, and documentation, using observation sheets and interview guides as research instruments. Data analysis followed the interactive model by Miles and Huberman, which involves data reduction, data display, and drawing conclusions. The research findings indicate that the implementation of the IKD Program in Perak Barat has been relatively effective when assessed through the indicators of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure based on George C. Edwards III's policy implementation theory. However, several obstacles were identified: lack of digital literacy (communication); limited access to technology (resources); there are no special incentives (disposition); concerns over data security (bureaucratic structure). The conclusion of this study highlights the need to optimize resources and strengthen coordination among stakeholders to ensure the IKD Program can be implemented more efficiently and reach a wider segment of the population. The researcher recommends increasing public digital literacy through continuous education, providing adequate infrastructure and budget support, and enhancing data security systems to build public trust.

Keywords: *Digital Population Identity, Policy Implementation, Population Civil Registration*

Pendahuluan

Dunia teknologi informasi dan komunikasi telah berkembang dengan cepat. Banyak kegiatan baik formal dan informal telah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (Gustiana & Pohan, 2023). Kemajuan dalam teknologi informasi menjadikan proses pembelajaran saat ini menjadi lebih mudah, efektif, dan menyenangkan. Dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah mulai menawarkan layanan publik dalam bentuk digital. Sesuai dengan prinsip otonomi dan tugas pendukung, diarahkan untuk mempercepat pencapaian kesejahteraan masyarakat melalui pemberdayaan, peran, dan peningkatan kinerja pelayanan serta peningkatan daya saing di antar daerah dengan memperhatikan demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan, dan karakteristik masing-masing daerah dalam struktur Republik Indonesia. Pemerintahan yang baik (**good governance**) merupakan istilah yang paling digunakan dalam pengelolaan administrasi publik saat ini (Edy, N. 2019). Pelayanan Publik merupakan penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi sesuai dengan norma dan prosedur yang telah ditentukan (Mukarom & Laksana, 2015).

Administrasi Kependudukan merupakan salah satu komponen dalam sistem administrasi negara, yang memiliki peran yang signifikan dalam pemerintahan dan dalam proses pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Oleh sebab itu, pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil adalah bagian dari sistem utama dalam

administrasi kependudukan yang harus dikelola dengan baik, agar dapat berkontribusi dalam meningkatkan perbaikan pemerintahan dan pembangunan. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) adalah dokumen yang mencatat identitas penduduk dengan sistem keamanan dan pengendalian yang diterapkan dalam administrasi serta teknologi informasi. Dokumen ini berlandaskan pada basis data penduduk nasional. Kartu Tanda Penduduk yang memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK) hanya diizinkan untuk dimiliki satu orang penduduk saja. NIK adalah identitas resmi setiap individu dan berlaku sepanjang hidupnya. Secara umum, KTP berbentuk kartu yang membuat data pribadi yang diperoleh dari pemindaian sidik jari. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari situs radarmalang.jawapos.com dengan judul “Blangko E-KTP Sedang Langka di Surabaya”, Pengirim lembaran kartu atau blanko E-KTP dari pemerintah pusat telah mengalami penurunan yang signifikan dalam beberapa waktu terakhir. Pemerintah Kota Surabaya pun memberikan perhatian khusus kepada generasi Z yang baru melakukan perekaman data E-KTP. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Surabaya Ivan Wijaya menyatakan, bahwa jumlah blanko yang tersedia disdukcapil terbatas. Umumnya, disdukcapil menerima paling sedikit 20 ribu setiap bulan dari pemerintah pusat. Saat ini, jumlah blanko yang diterima paling banyak adalah enam ribu. “akhirnya, Kepala Dinas kami mengambil keputusan untuk memberikan prioritas kepada pemilih pemula dan warga pindah datang dalam pengurusan blanko E-KTP, sisa nya IKD,” katanya. IKD atau identitas kependudukan digital merupakan salah satu solusi untuk mengatasi kekurangan blanko tersebut. Hingga tanggal 14 Oktober, jumlah aktivasi IKD di Surabaya mencapai sekitar 380 ribu atau hampir 20 persen dari jumlah yang diwajibkan untuk E-KTP tahun ini. Disdukcapil terus meningkatkan IKD dengan berkerja sama dengan kecamatan dan kelurahan.

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan data elektronik yang berfungsi untuk menggambarkan Dokumen Kependudukan dalam bentuk aplikasi digital. IKD menggambarkan KTP elektronik dalam format digital, yang sering kali disebut sebagai KTP digital. IKD mencerminkan masyarakat dalam bentuk aplikasi digital, yang terhubung dengan individu yang identitasnya tercatat sebagai Warga Negara. Ini merupakan salah satu langkah yang dilakukan oleh Kementerian Dalam Negeri untuk mempercepat transformasi digital dan mengintegrasikan Layanan Digital Nasional. Menurut informasi yang diambil dari laman Kompas.com pada tanggal 29 Februari 2024, IKD akan digabungkan dengan sembilan layanan SPBE yang menjadi prioritas, mencakup bidang kependudukan serta bantuan sosial (bansos). Terdapat 9 jenis layanan publik yang memerlukan IKD, yaitu Layanan kesehatan dalam Satu Sehat, Layanan bantuan sosial, Layanan pembuatan SIM secara daring, Layanan administrasi kependudukan, Layanan pendidikan, Layanan transaksi keuangan negara, Layanan administrasi pemerintahan, Layanan portal pelayanan publik, serta Layanan satu data Indonesia (Kompas.com).

Sementara itu, sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022, IKD adalah informasi elektronik yang digunakan untuk menampilkan Dokumen Kependudukan serta data balikan dalam aplikasi digital melalui perangkat yang menunjukkan Data Pribadi sebagai identitas individu terkait. Melalui program pelayanan IKD ini, pemerintah berharap agar masyarakat dapat lebih mudah

dalam mengelola penggunaan data pribadi mereka. Program ini juga mampu mendukung pemerintah dalam menghitung jumlah penduduk di daerah tersebut. (Kementerian Dalam Negeri, 2022) menyatakan bahwa tujuan penyelenggara identitas kependudukan digital adalah sebagai berikut: mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi mengenai digitalisasi kependudukan, meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi Penduduk, mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital dan mengamankan kepemilikan Identitas Kependudukan Digital melalui sistem autentikasi guna mencegah pemalsuan dan kebocoran data.

Layanan IKD ini terhubung dengan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) yang sentral, sehingga dapat menjamin kepuasan pengguna serta memberikan kebasan yang resmi. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) memiliki kemampuan untuk mengubah dan menerbitkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang selanjutnya dapat dicetak sebagai Kartu Tanda Penduduk. Selain itu, masyarakat dapat menggunakan aplikasi IKD untuk melakukan layanan administrasi kependudukan seperti melaporkan kelahiran anak, melaporkan kematian, mengajukan permohonan surat keterangan pindah, melakukan pemisahan atau pecah kartu Keluarga, dan lain-lain.

Kantor Kelurahan Perak Barat merupakan salah satu wilayah administratif yang beralamat di Jalan Ikan Dorang No. 17-19, Kecamatan Krembangan Kota Surabaya, Jawa Timur, 60177. Secara geografis, kelurahan ini terletak di bagian utara Kota Surabaya dan memiliki luas sekitar 331.000m², berada di kawasan strategis dengan akses yang mudah ke berbagai fasilitas umum, seperti pelabuhan, pusat perbelanjaan, sekolah dan rumah sakit. Berdasarkan data dari Kelurahan Perak Barat, jumlah penduduk mencapai 13.599 jiwa, yang terdiri dari 6.602 laki-laki dan 6.997 perempuan.

Kelurahan Perak Barat merupakan salah satu kelurahan yang memberikan pelayanan kepada warga melalui Program Identitas Kependudukan Digital, yang telah dilaksanakan sejak tahun 2022. Berdasarkan data yang diperoleh, Kelurahan Perak Barat memiliki 8 RW yang mencakup 68 RT. Program ini bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital, serta meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam administrasi kependudukan. Keberadaan Program Identitas Kependudukan Digital menunjukkan upaya Kelurahan Perak Barat dalam meningkatkan aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat setempat.

Pelaksanaan Program Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Perak Barat terdapat berbagai kendala yang dapat menghambat proses pelaksanaan Program. Permasalahan yang telah ditemukan oleh peneliti dari sumber dan informasi pada saat observasi ada beberapa masalah dalam pelaksanaan Program Identitas Kependudukan Digital antara lain sebagai berikut: Tidak semua masyarakat Perak Barat memiliki perangkat gawai dengan spesifikasi yang memadai untuk menggunakan aplikasi IKD, Sebagian masyarakat Perak Barat memiliki kekhawatiran terkait keamanan data. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan berjudul "Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Perak Barat Kota Surabaya."

Metode

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kelurahan Perak Barat, Kecamatan Krembangan, Kota Surabaya dengan kurun waktu dari Maret 2025 – Juli 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 Perak Barat, Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, Staf SIAK, Staf Pelayanan, 8 Masyarakat Kelurahan Perak Barat memiliki IKD dan 9 Masyarakat Kelurahan Perak Barat tidak memiliki IKD. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yang mendukung penelitian seperti arsip pelayanan administrasi kependudukan Kelurahan Perak Barat dan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standard Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blanko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu: Wawancara, Observasi, Dokumentasi. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini mencakup: peneliti sebagai instrumen utama, pedoman wawancara, pedoman observasi, dan gawai. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan model miles dan Huberman yang terdiri dari tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Sugiyono, 2020). Kemudian mengetahui penelitian lebih lanjut, fokus penelitian ini mengacu pada teori Implementasi Program George C. Edward III dalam buku (Igrisa, 2022) dengan 4 indikator yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Hasil dan Pembahasan

Penulis Implementasi kebijakan adalah proses yang sangat penting. Sebagus apapun suatu kebijakan, jika tidak dipersiapkan dan direncanakan dengan baik dalam pelaksanaannya, maka tujuan dari kebijakan publik tersebut tidak akan tercapai. Untuk mengetahui Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Perak Barat Kota Surabaya menggunakan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III dalam (Igrisa, 2022) yang mencakup 4 aspek penting yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

1. Komunikasi

a. Transmisi

Proses transmisi dalam Program Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Perak Barat telah dilakukan secara sistematis dan adaptif. Dengan menggunakan berbagai cara komunikasi seperti pertemuan langsung dalam pelayanan di Kelurahan, kegiatan pelayanan di balai RW, serta media digital seperti Instagram Kelurahan dan grup WhatsApp untuk menyebarluaskan informasi. Koordinasi yang baik antar para pelaksana juga terlihat melalui partisipasi seluruh staf kelurahan dalam kegiatan sosialisasi. Tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga mendampingi dalam proses aktivasi aplikasi IKD, yang menunjukkan peran aktif dalam menerjemahkan kebijakan ke dalam praktik di lapangan. Meski demikian, hambatan teknis dari sisi masyarakat

seperti perangkat yang tidak kompatibel atau kapasitas memori ponsel yang terbatas, akses internet dan keterbatasan teknologi masih menjadi kendala dalam efektivitas transmisi. Namun, keterlibatan seluruh staf dalam proses sosialisasi menunjukkan bahwa komunikasi antar pelaksana cukup kuat, dengan pemahaman yang seragam mengenai isi dan tujuan program IKD.

Dari perspektif penerima layanan proses transmisi informasi dalam pelaksanaan program ini telah dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi, baik formal maupun informal. Jalur komunikasi tersebut meliputi grup WhatsApp RT/RW dan penyampaian informasi secara langsung oleh staf kelurahan. Namun, masih terdapat warga yang hanya mengetahui program ini melalui percakapan dengan tetangga, atau bahkan tidak memahami sama sekali disebabkan oleh keterbatasan dalam kemampuan digital, dan ketidaksesuaian perangkat dengan aplikasi yang digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan transmisi sangat dipengaruhi oleh media penyampaian, pendekatan personal, serta kesiapan teknologi dan pemahaman literasi dari masyarakat itu sendiri. Oleh karena itu, pendekatan komunikasi yang lebih menyeluruh dan edukatif tetap sangat diperlukan untuk menjangkau semua lapisan masyarakat secara keseluruhan.

b. Kejelasan

Kejelasan dalam pelaksanaan Program Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Perak Barat terlihat dari upaya untuk memastikan semua staf memahami isi serta tujuan Program Identitas Kependudukan Digital (IKD). Pelatihan yang diikuti oleh staf di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) sebagai sarana utama dalam menyampaikan informasi secara terstruktur dan jelas. Selain itu, Lurah dan Kasi Pemerintahan juga membuka ruang diskusi serta sesi tanya jawab, sehingga jika terdapat bagian yang belum dipahami, staf diberi kesempatan untuk mengajukan pertanyaan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi internal telah berjalan dengan baik dan kejelasan pesan dapat terjaga untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan program. Dengan persiapan tersebut, para pelaksana merasa lebih yakin dalam melaksanakan sosialisasi dan mendampingi proses aktivasi IKD secara langsung di lapangan. Pelatihan yang efektif dan dukungan komunikasi dua arah antara pimpinan dan staf telah membentuk pemahaman yang seragam, sehingga setiap petugas dapat menyampaikan informasi dengan tepat.

Pada aspek pelaksanaan, keberhasilan komunikasi sangat dipengaruhi oleh partisipasi RT/RW serta tanggapan masyarakat terhadap informasi yang disampaikan. Sebagian besar masyarakat pengguna aplikasi IKD merasa informasi yang disampaikan oleh kelurahan sudah cukup jelas dan mudah dipahami, baik melalui pertemuan langsung maupun media sosial seperti Grup WhatsApp dan Instagram. Di sisi lain, masyarakat yang belum menggunakan aplikasi cenderung mengalami kendala teknis, seperti perangkat yang tidak mendukung. Meskipun mereka mengakui bahwa informasi yang disampaikan cukup jelas, kejelasan pesan belum sepenuhnya menjawab tantangan aksesibilitas dan kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi. Oleh karena itu,

kejelasan informasi juga harus diiringi dengan peningkatan literasi digital, penyediaan dukungan teknis, dan jaminan keamanan guna mendorong partisipasi lebih luas.

c. Konsistensi

Konsistensi dalam pelaksanaan Program Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Perak Barat telah mengupayakan menjaga konsistensi dalam pelaksanaan program dilakukan melalui koordinasi berkala dan sistem evaluasi yang berkelanjutan. Rapat bulanan yang melibatkan semua pihak yang berkepentingan digunakan untuk memastikan seluruh kebijakan dan instruksi dilaksanakan secara seragam. Selain itu, pendekatan berbasis umpan balik dari masyarakat juga diterapkan untuk mengukur efektivitas dan keselarasan kebijakan di lapangan. Strategi untuk menjaga keberlanjutan pelaksanaan program dilakukan melalui penyampaian informasi secara masif serta kegiatan langsung ke lapangan, yang menunjukkan adanya komitmen kuat untuk menjaga pelaksanaan yang konsisten dari waktu ke waktu.

Dalam hal pelaksanaan menunjukkan keselarasan dalam menerapkan kebijakan melalui pencatatan pelaksanaan program secara berkala serta pelatihan rutin yang diberikan kepada seluruh petugas. Hal ini agar setiap staf memiliki pemahaman dan standar kerja yang serupa dalam menyampaikan informasi dan layanan kepada masyarakat. Komunikasi yang konsisten dengan masyarakat juga dijaga melalui saluran digital seperti WhatsApp dan Instagram Kelurahan, serta pelayanan langsung di lapangan. Dengan adanya sistem monitoring internal dan pembaruan informasi yang rutin, para pelaksana dapat menjaga keseragaman prosedur serta meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam program IKD. Masyarakat pengguna IKD mengapresiasi pendekatan langsung dan komunikasi yang rutin dari petugas membantu mereka untuk memahami dan menggunakan aplikasi dengan baik. Sementara itu, masyarakat yang belum menggunakan layanan IKD menyatakan adanya kendala teknis seperti perangkat yang tidak mendukung dan kekhawatiran terkait keamanan data pribadi. Harapannya ada peningkatan dalam jaminan perlindungan data serta pembaruan teknis agar dapat memanfaatkan program ini dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa untuk menjaga konsistensi pelayanan, perlu juga diperhatikan aspek teknologi dan kepercayaan masyarakat.

2. *Sumber Daya*

a. Kualitas Sumber Daya Manusia

Kualitas sumber daya dalam Program Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Perak Barat merupakan aspek penting dalam mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan program. Seluruh pegawai di Kelurahan Perak Barat berpartisipasi secara aktif dalam pelaksanaan Program IKD tanpa kualifikasi teknis khusus. Namun, penunjukan staf yang bertanggung jawab menggunakan sistem SIAK dilakukan berdasarkan kepercayaan dan kehati-hatian karena pentingnya data yang dikelola. Kriteria utama yang perlu diperhatikan adalah integritas serta kemampuan dasar teknologi informasi, mengingat kesalahan

sekecil apapun, seperti salah input NIK, akan menjadi tanggung jawab operator dan terdokumentasi di tingkat pusat. Untuk mendukung pelaksanaan program, pembekalan teknis dilakukan melalui Bimtek dari Disdukcapil sebagai bentuk peningkatan kompetensi staf.

Khususnya dalam hal staf pelayanan, dinilai cukup baik oleh masyarakat.

Aspek kemampuan teknologi dan sikap dalam memberikan pelayanan.

Kehadiran pegawai muda yang cepat beradaptasi dengan sistem digital serta dukungan anak magang dinilai mempercepat proses layanan, mengurangi waktu tunggu, dan menjadikan proses pelayanan lebih efisien. Tanggapan positif juga ditunjukkan oleh masyarakat yang tidak menggunakan layanan IKD, yang menilai staf tetap bekerja dengan baik dan cekatan. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum, kualitas sumber daya manusia di Kelurahan Perak Barat telah sesuai harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, baik melalui cara manual maupun digital.

b. Anggaran

Anggaran dalam pelaksanaan Program Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Perak Barat tidak terdapat anggaran khusus yang dialokasikan untuk pelaksanaan Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di tingkat kelurahan. Lurah dan Kasi Pemerintahan Kelurahan Perak Barat menyampaikan bahwa program ini hanya didukung oleh dana kelurahan secara umum, bukan melalui skema pembiayaan terpisah. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi IKD di tingkat kelurahan masih bersifat inisiatif pelaksanaan tanpa dukungan pendanaan structural. Meski demikian, menggarisbawahi bahwa kehadiran program IKD berpotensi untuk mengurangi biaya operasional jangka panjang, seperti penghematan pada penggunaan blangko KTP, tinta printer, dan kebutuhan cetak dokumen lainnya. Memanfaatkan fasilitas yang telah tersedia, seperti perangkat komputer hasil pengadaan kelurahan, untuk tetap dapat menjalankan program. Hal ini mengindikasikan adanya upaya adaptif dari pelaksana teknis untuk tetap mendukung pelaksanaan IKD meski tanpa dukungan finansial yang jelas.

Pentingnya anggaran yang dialokasikan tidak hanya untuk pelaksanaan awal, tetapi juga untuk pemeliharaan sistem, pembaruan infrastruktur digital yang mendukung keberlanjutan pelayanan secara konsisten. Secara umum pengguna layanan IKD mengapresiasi kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan program ini dalam pengurusan administrasi kependudukan. Sementara itu, masyarakat yang belum menggunakan IKD menunjukkan pandangan yang beragam. Sebagian dari masyarakat telah mengetahui manfaat dari sistem digital melalui pengalaman orang lain, namun ada pula yang terhambat oleh keterbatasan perangkat seperti ponsel yang tidak mendukung aplikasi atau rasa tidak percaya terhadap keamanan data digital. Kondisi ini menunjukkan pentingnya intervensi anggaran pemerintah untuk menjembatani kesenjangan digital, seperti penyediaan edukasi, agar masyarakat yang belum terjangkau juga dapat merasakan manfaat dari implementasi program IKD secara merata dan menyeluruh.

c. Fasilitas

Dari segi penyediaan fasilitas untuk mendukung pelaksanaan program Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Perak Barat sudah dalam kondisi siap. Lurah menyatakan fasilitas seperti laptop, komputer, handphone, serta jaringan internet telah disediakan dengan baik, telah diatur agar setiap petugas dapat mengaksesnya dengan mudah, termasuk saat kegiatan jemput bola di balai RW. Perangkat digital dan jaringan internet telah menjadi kebutuhan utama dalam pelaksanaan IKD, dan sejauh ini sudah tersedia dan digunakan dengan baik di kantor kelurahan. Namun, juga menyoroti adanya keterbatasan pada sisi masyarakat, khususnya terkait perangkat pribadi seperti ponsel yang tidak mendukung aplikasi IKD. Artinya, meskipun kelurahan sudah memadai dalam hal fasilitas internal, pelaksanaan di lapangan masih bergantung pada kesiapan teknologi pribadi masyarakat, yang tidak selalu tersedia secara merata. Mengenai spesifikasi perangkat ponsel dan kondisi yang diatur dalam Permendagri No.72 Tahun 2022 terkait penggunaan aplikasi IKD yaitu Andorid 8.0+, iOS 13+ (opsional karena aplikasi belum tersedia iOS secara resmi), penyimpanan setidaknya 100 MB kosong idealnya >500 MB, kamera depan untuk selfie kamera belakang untuk scan QR, koneksi internet 3G/4G/LTE/Wi-Fi, akun email aktif nomor HP untuk OTP/verifikasi, fitur keamanan PIN/pola/sandi/disarankan sensor biometrik, dan kondisi sistem bersih (tidak di-root/jailbreak).

Dari perspektif pengguna layanan menyoroti ketersediaan komputer, wifi, dan akses yang mudah sebagai bentuk dukungan nyata dari pihak kelurahan. Mereka mengapresiasi langkah-langkah seperti penyediaan jaringan wifi gratis yang sangat membantu, terutama bagi masyarakat yang tidak memiliki kuota internet, yang secara tidak langsung meningkatkan efektivitas pelayanan dan mendorong partisipasi warga dalam program IKD. Adapun dari masyarakat yang belum menggunakan layanan IKD, meskipun mereka belum terlibat langsung dalam program, menyatakan bahwa layanan fasilitas yang disediakan oleh kelurahan sudah memadai. Namun, kendala utama justru berada pada aspek perangkat pribadi seperti ponsel yang tidak mendukung aplikasi IKD. Hal ini mengindikasikan bahwa keberhasilan program tidak hanya ditentukan oleh kesiapan fasilitas dari pihak penyelenggara, melainkan juga memerlukan dukungan terhadap kesiapan masyarakat, khususnya dalam hal akses kepada perangkat digital yang kompatibel dengan aplikasi IKD.

3. Disposisi

a. Pengangkatan Birokrasi

Mekanisme penempatan birokrasi dalam Program Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Perak Barat adanya komitmen birokrasi yang kuat dalam mendukung pelaksanaan Program IKD. Lurah menyampaikan program ini merupakan arahan nasional dari Kementerian Dalam Negeri dan mendapat dukungan penuh dari pihak kelurahan, baik dalam pelaksanaan rutin di kantor maupun saat jemput bola di balai RW. Kasi Pemerintahan menambahkan bahwa

kegiatan pelayanan di balai RW dilakukan secara teratur setiap hari Selasa dan Kamis sebagai bentuk komitmen nyata, serta sistem pemantauan yang terus dilakukan untuk memastikan efektivitas pelaksanaan program. Aktif melakukan sosialisasi kepada masyarakat serta turun langsung dalam kegiatan jemput bola untuk memfasilitasi aktivasi aplikasi IKD. Operator SIAK menyampaikan bahwa seluruh tim melaksanakan tugas dengan kolaboratif, menyelesaikan hambatan melalui musyawarah, dan selalu memantau perkembangan capaian. Hal serupa disampaikan staf pelayanan, yang menyatakan bahwa pelayanan dilakukan dengan terstruktur dan konsisten agar upaya target kebijakan sesuai Permendagri dapat tercapai. Hal ini menunjukkan bahwa birokrasi di tingkat teknis juga telah bekerja secara profesional dan berorientasi pada pelayanan publik.

Proses pengangkatan birokrasi dalam Program Identitas Kependudukan Digital telah memberikan kontribusi positif terhadap sikap dan kinerja birokrasi kelurahan. Petugas bertindak responsif, dan profesional. Layanan yang diberikan terstruktur dan mudah dipahami, serta prosedur aktivasi berjalan lancar. Dari masyarakat yang belum menggunakan layanan IKD karena kendala teknis pada perangkat pribadi, mereka tetap mengapresiasi pelayanan petugas yang tetap menjelaskan proses secara jelas dan dapat memberikan solusi dengan cepat. Hal ini bahwa birokrasi di Kelurahan Perak Barat telah menunjukkan profesionalisme, dan integritas dalam melaksanakan program IKD.

b. Insentif

Sistem insentif dalam Program Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Perak Barat belum tersedia secara resmi di dalam struktur anggaran. Namun, terdapat inisiatif informal dari pimpinan seperti pemberian camilan atau reward pribadi sebagai bentuk penyemangat bagi petugas. Meskipun insentif materi tidak tersedia, para pelaksana tetap menunjukkan semangat dalam menjalankan program, seperti aktif melakukan sosialisasi dan pelayanan lapangan. Ini mencerminkan bahwa loyalitas dan tanggung jawab terhadap tugas masih menjadi faktor utama pendorong semangat kerja, meski ke depannya sistem insentif yang lebih jelas tetap dibutuhkan untuk menjaga keberlanjutan dan kualitas pelayanan.

Insentif memiliki peranan yang penting dalam memelihara serta meningkatkan motivasi dan etos kerja staf Program Identitas Kependudukan Digital. Petugas pelayanan tetap memberikan pelayanan yang baik, profesional, serta cepat meskipun tanpa insentif formal. Namun, sebagian besar responden menyarankan adanya bentuk penghargaan seperti bonus, reward, atau dukungan fasilitas untuk meningkatkan motivasi para staf. Saran-saran tersebut menunjukkan harapan agar komitmen birokrasi yang sudah baik tetap terjaga dengan pemberian insentif yang terstruktur dan adil, guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih suportif dan berkelanjutan.

4. *Struktur Birokrasi*

a. Standard Operating Procedures (SOP)

Pelaksanaan Standard Operating Procedures (SOP) dalam Program Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Perak Barat telah diimplementasikan dengan baik. SOP dianggap cukup jelas dalam mengatur alur pelayanan serta menjadi pedoman dalam pelaksanaan tugas. Namun, tantangan utama tidak terletak pada SOP itu sendiri, melainkan pada hambatan eksternal seperti kurangnya literasi digital masyarakat dan keterbatasan jaringan internet. Untuk menangani hal tersebut, pihak kelurahan aktif melakukan edukasi kepada masyarakat dan menyediakan fasilitas seperti Wi-Fi selama pelayanan lapangan guna mendukung kelancaran program. Pemahaman mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah cukup baik di kalangan petugas dan diterapkan dengan baik dalam kegiatan pelayanan. Tidak ditemukan kendala langsung terkait pelaksanaan SOP. Namun, mereka menyoroti beberapa hambatan eksternal, seperti kekhawatiran masyarakat terhadap keamanan data pribadi dan kendala teknis pada perangkat yang tidak kompatibel dengan aplikasi IKD. Meski demikian, para pelaksana tetap menjalankan SOP sesuai ketentuan, serta berperan aktif dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat untuk menumbuhkan rasa aman dan meningkatkan partisipasi warga terhadap program digital ini.

Dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara umum telah jelas, mudah dipahami, dan dilaksanakan dengan konsisten oleh petugas. Pelaksanaan SOP juga terbukti membantu masyarakat dalam mengakses layanan dengan lebih efisien karena setiap tahapan dipandu oleh petugas secara langsung. Adapun masyarakat yang belum menggunakan layanan IKD menunjukkan bahwa mereka juga memahami alur SOP dari penjelasan petugas, namun kendala utama yang dialami terletak pada keterbatasan perangkat pribadi seperti versi Android yang tidak mendukung aplikasi IKD serta kekhawatiran mengenai perlindungan data pribadi. Hal ini menunjukkan bahwa SOP telah disampaikan dengan baik, tetapi aspek teknis dan kepercayaan terhadap sistem masih perlu ditingkatkan agar penerapan kebijakan dapat berjalan secara menyeluruh dan inklusif.

b. Fragmentasi

Fragmentasi dalam pelaksanaan Program Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Perak Barat tidak menjadi hambatan yang signifikan berkat adanya koordinasi yang kuat antar instansi, termasuk Disdukcapil, kecamatan, RT, dan RW. Masih dapat dikelola dengan baik melalui pembagian tugas yang jelas dan pemahaman mengenai peran masing-masing bidang. Koordinasi dilakukan melalui forum internal dan antar bidang, terutama dengan Disdukcapil. Penguatan koordinasi lintas instansi dan perbaikan sistem distribusi sumber daya manusia menjadi penting untuk memperkuat struktur birokrasi yang mendukung keberlanjutan program IKD. Meskipun tidak terdapat strategi formal, prinsip kerja sama berbasis komunikasi aktif dan saling membantu telah dijalankan

secara konsisten. Struktur birokrasi dianggap memiliki peranan penting dalam membagi tanggung jawab dan memperjelas kewenangan, yang kemudian dikoordinasikan melalui rapat rutin dan diskusi tentang pengambilan keputusan.

Penilaian positif mengenai koordinasi antar staf, meskipun mereka tidak secara rinci memahami struktur birokrasi. Masyarakat merasakan bahwa pelayanan berjalan lancar, staf bekerja kompak, dan komunikasi antar pelaksana cukup baik, termasuk keterlibatan RT/RW dalam menyebarkan program.

Masyarakat yang belum menggunakan layanan IKD juga menyoroti perlunya peningkatan kerja sama lintas pihak, seperti melalui pelibatan unsur lain di luar kelurahan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun fragmentasi di tingkat internal kelurahan berjalan cukup baik, perlu ditingkatkan upaya keterhubungan dan kolaborasi antar sektor agar program semakin inklusif.

Penutup

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis terhadap indikator komunikasi yang mencakup sub-indikator transmisi, kejelasan, dan konsistensi dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan komunikasi dalam Program Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Perak Barat secara umum telah dilaksanakan dengan cukup baik, meskipun belum sepenuhnya efisien. Transmisi informasi telah disampaikan secara aktif melalui berbagai saluran komunikasi seperti pertemuan langsung dan media sosial. Koordinasi antar pelaksana juga berjalan dengan baik. Namun, keterbatasan teknologi dan literasi digital masyarakat menjadi hambatan utama dalam menjangkau seluruh sasaran program. Kejelasan pesan kepada pelaksana yang diberikan telah menghasilkan pemahaman yang seragam terkait isi dan tujuan program. Informasi juga disampaikan dengan cara yang mudah dipahami oleh masyarakat. Meski demikian, kejelasan pesan masih belum sepenuhnya mampu menjawab persoalan aksesibilitas teknologi dan kekhawatiran masyarakat mengenai keamanan data pribadi. Sementara itu, terkait dengan hal konsistensi pelaksanaan program menunjukkan keselarasan antara kebijakan yang diterapkan pemerintah dan penerapannya di tingkat kelurahan. Konsistensi dijaga melalui evaluasi rutin, dan komunikasi yang berkelanjutan dengan masyarakat. Namun, konsistensi ini juga perlu didukung oleh peningkatan kepercayaan masyarakat dan kesiapan teknologi untuk memastikan kelancaran implementasi secara menyeluruh.

Berdasarkan hasil analisis terhadap indikator Sumber Daya yang mencakup kualitas sumber daya manusia (staf), anggaran, dan fasilitas, dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan Program Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Perak Barat telah berlangsung dengan cukup baik, meskipun belum sepenuhnya efisien. Dalam hal kualitas sumber daya manusia, staf dinilai memiliki kompetensi dan profesionalisme yang memadai berdasarkan pengalaman kerja, semua staf berpartisipasi aktif dalam kegiatan IKD, sementara akses terhadap sistem SIAK diberikan secara selektif kepada individu yang dianggap memiliki integritas dan kemampuan teknis. Penilaian masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan

oleh staf juga positif. Anggaran pelaksanaan program tidak terdapat alokasi dana khusus dari pemerintah untuk IKD di tingkat kelurahan. Kegiatan dilaksanakan dengan memanfaatkan anggaran kelurahan secara umum dan fasilitas yang telah tersedia. Sementara itu, fasilitas kelurahan telah menyediakan perangkat penunjang seperti komputer, laptop, jaringan internet, untuk keperluan pelayanan dan kegiatan jemput bola. Namun, keterbatasan fasilitas pribadi masyarakat, terutama perangkat ponsel yang tidak kompatibel dengan aplikasi IKD, menjadi hambatan utama di tingkat penerima manfaat. Meskipun fasilitas kelurahan sudah mendukung, kesenjangan digital di kalangan masyarakat tetap perlu diatasi melalui kebijakan yang lebih inklusif dan dukungan teknologi yang merata.

Berdasarkan hasil analisis terhadap indikator Disposisi yang mencakup sub-indikator Pengangkatan Birokrasi dan Insentif, dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan Program Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Perak Barat menunjukkan disposisi pelaksana yang cukup baik. Penugasan petugas dilakukan berdasarkan pertimbangan integritas, tanggung jawab, serta semangat kerja tim yang kuat dan kolaboratif. Di sisi lain, insentif yang diberikan belum difasilitasi secara formal melalui anggaran, meskipun tetap memberikan dampak positif melalui bentuk apresiasi non-finansial, seperti sertifikat, camilan, dan dukungan moral dari pimpinan.

Berdasarkan hasil analisis terhadap indikator Struktur Birokrasi yang mencakup sub-indikator Standard Operating Procedures (SOP) dan Fragmentasi, dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan Program Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Perak Barat telah berjalan dengan baik dan efisien. SOP yang diterapkan telah dilaksanakan dengan konsisten, karena prosedur pelayanan yang dilakukan lebih sistematis, mudah diikuti, dan efisien. Meski demikian, tantangan dari masyarakat seperti keterbatasan perangkat seluler pribadi dan kekhawatiran terhadap keamanan data digital masih menjadi hambatan dalam perluasan cakupan penggunaan IKD. Sementara itu, fragmentasi yang mencakup koordinasi antar unit pelaksana telah terlaksana dengan baik berkat adanya komunikasi aktif antar instansi, meskipun masih dibutuhkan penguatan pada aspek partisipasi perangkat lingkungan seperti RT/RW.

B. Saran

1. Disarankan untuk perluas saluran informasi, seperti sosialisasi door to door melalui anak magang dan staf kelurahan. Tindakan ini bertujuan agar menjangkau warga yang belum tersentuh sosialisasi, seperti lansia, warga non aktif di media sosial, atau mereka yang tidak bisa menggunakan teknologi.
2. Disarankan untuk gunakan media pendekatan multi platform, seperti poster di ruang publik, dan video singkat yang disebar melalui WhatsApp dan Instagram Kelurahan Perak Barat. Tindakan ini bertujuan untuk meningkatkan penerimaan warga terhadap program Identitas Kependudukan Digital.
3. Disarankan untuk penerapan komunikasi dua arah, seperti sesi tanya-jawab saat pelayanan masyarakat atau diskusi interaktif melalui grup WhatsApp warga. Tindakan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman warga, dan

mendapatkan umpan balik guna perbaikan layanan.

4. Disarankan komunikasi yang berkelanjutan dengan masyarakat secara konsisten, upaya ini bertujuan agar tidak hanya saat awal sosialisasi, tetapi juga pada proses pasca-aktivasi seperti pembaruan fitur aplikasi, bantuan teknis, atau informasi baru dari Disdukcapil.
5. Dianjurkan agar Kelurahan Perak Barat melaksanakan pelatihan teknis secara ~~berkala~~ **berkala** terutama dalam penggunaan aplikasi digital kependudukan. Hal ini sangat penting untuk memastikan bahwa standar kemampuan staf tetap konsisten dan untuk meningkatkan kesiapan mereka dalam menghadapi dinamika pelayanan publik yang berbasis teknologi.
6. Disarankan kepada Kelurahan Perak Barat untuk mengajukan usulan secara resmi kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya guna menetapkan anggaran khusus bagi Program Identitas Kependudukan Digital. Alokasi anggaran ini sangat penting agar kebutuhan operasional, fasilitas, insentif bagi staf, serta kegiatan sosialisasi dapat dilaksanakan secara optimal, tanpa sepenuhnya bergantung pada dana kelurahan yang bersifat terbatas.
7. Disarankan untuk merancang skema insentif formal yang berkelanjutan, baik dalam bentuk finansial, seperti uang lembur, maupun non finansial, seperti sertifikat resmi, atau fasilitas pendukung kerja. Pemberian insentif yang terstruktur diharapkan dapat memotivasi staf untuk bekerja lebih optimal dan mempertahankan semangat pelayanan.
8. Disarankan agar dilakukan penambahan dan perluasan media informasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di seluruh Balai Rukun Warga (RW) melalui langkah-langkah seperti pemasangan banner yang menjelaskan manfaat dan prosedur pelayanan aktivasi IKD. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai alur pelayanan serta mengurangi hambatan yang disebabkan oleh ketidakpahaman warga.
9. Disarankan untuk berikan penjelasan secara lebih meyakinkan dan terstruktur, mengingat masih ada kekhawatiran masyarakat mengenai hal ini. Langkah ini penting untuk mengatasi kekhawatiran masyarakat, membangun kepercayaan, dan mendorong partisipasi aktif dalam program Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Referensi

Edy, N. (2019). Actualization Of Human Rights Values Through Bureaucratic Reform Towards Justice Bureaucratic Governance. *Journal of Local Government Issues*, 2(1), 115. <https://doi.org/10.22219/logos.vol2.no1.115-133>

Gustiana, Z. N., & Pohan, S. (2023). Efektifitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Simpang Tiga Pekan Kabupaten Serdang Bedagai. *Jurnal Riset Multidisiplin Dan Inovasi Teknologi*, 2(01), 251–257. <https://doi.org/10.59653/jimat.v2i01.460>

Igirisa, I. (2022). KEBIJAKAN PUBLIK (Suatu Tinjauan Teoritis dan Empiris). <https://repository.ung.ac.id/get/karyailmiah/9888/BUKU-Kebijakan-Publik-Suatu-Tinjauan-Teoritis-dan-Empiris.pdf>

Mukarom, Z., & Laksana, M. Wi. (2015). Membangun Kinerja Pelayanan Publik. In *Pustaka Setia Bandung* (pp. 1–254).

(N.d.). diakses dari <https://radarmalang.jawapos.com/nusantara/815205368/blangko-e-ktp-sedang-langka-di-surabaya>

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

Sugiyono. 2020. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*.

Zaenuddin, M. (2024). Apa Itu Identitas Kependudukan Digital (IKD)? Berikut Tujuan dan Manfaatnya. Diakses dari <https://www.kompas.com/tren/read/2024/04/30/170000365/apa-itu-identitas-kependudukan-digital-ikd-berikut-tujuan-dan-manfaatnya>