

ANALISIS PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN KEPENDUDUKAN STUDI PELAYANAN IKD (IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL) PADA KANTOR KELURAHAN MEDOKAN AYU KOTA SURABAYA

*Analysis Of The Implementation Of Population Service Standards Study Of
IKD (Digital Population Identity) Services At The Medokan Ayu Village
Office, Surabaya City*

Annisa Aqidatul Izzah¹, Agus Prastyawan²

¹Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya
email: annisaqidatul.20024@mhs.unesa.ac.id

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

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan standar pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kantor Kelurahan Medokan Ayu, Kota Surabaya. Pelaksanaan standar pelayanan IKD di Kantor Kelurahan Medokan Ayu masih menghadapi sejumlah tantangan, masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya menyadari keberadaan IKD dan kurang memahami cara aktivasi serta pemanfaatannya. Analisis data dilakukan berdasarkan enam indikator Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 yaitu indikator kesederhanaan, partisipasi, akuntabilitas, keberlanjutan, transparansi, dan keadilan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dengan lurah, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya, pegawai, dan warga Kelurahan Medokan Ayu, serta didukung oleh dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek kesederhanaan dan partisipasi dalam sosialisasi IKD sudah cukup baik, meskipun masih ada tantangan dalam pemahaman dan adaptasi masyarakat terhadap teknologi digital. Namun, indikator akuntabilitas dan transparansi masih memerlukan perbaikan signifikan, terutama terkait kejelasan informasi persyaratan dan SOP. Meskipun terdapat upaya berkelanjutan dalam inovasi pelayanan seperti aktivasi IKD di balai RW, serta pelayanan yang adil dan non-diskriminatif, masih ada masukan terkait keramahan petugas dan fasilitas pendukung untuk pemohon berkebutuhan khusus. Kesimpulannya, pelayanan IKD di Kelurahan Medokan Ayu telah memenuhi sebagian besar standar, tetapi akuntabilitas dan transparansi memerlukan perhatian khusus untuk peningkatan kualitas layanan yang komprehensif.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Standar Pelayanan, Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Abstrak

This research aims to analyze the implementation of digital population identity (IKD) service standards at the Medokan Ayu Village Office, Surabaya City. The implementation of IKD service standards at the Medokan Ayu Village Office still faces several challenges, as many people are not fully aware of IKD's existence and do not understand how to activate and utilize it. Data analysis was conducted based on six indicators from the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Regulation Number 15 of 2014, namely simplicity, participation,

accountability, sustainability, transparency, and justice. The research method used was descriptive qualitative, with data collected through semi-structured interviews with the village head, officials from the Surabaya Population and Civil Registry Office, village officials, and residents of Medokan Ayu Village, supported by documentation. The results show that the aspects of simplicity and participation in IKD socialization are quite good, although there are still challenges in public understanding and adaptation to digital technology. However, the indicators of accountability and transparency still require significant improvement, especially regarding the clarity of information on requirements and SOP. Despite ongoing efforts in service innovation, such as IKD activation at neighborhood community centers (balai RW), and fair and non-discriminatory services, there are still inputs regarding officer friendliness and supporting facilities for applicants with special needs. In conclusion, IKD services at Medokan Ayu Village have met most of the standards, but accountability and transparency require special attention for comprehensive service quality improvement.

Keywords: Public Service, Service Standards, Digital Population Identity (IKD)

Pendahuluan

Dalam kehidupan bermasyarakat, aktivitas pelayanan memegang peranan penting karena manusia saling membutuhkan bantuan untuk memenuhi keperluan hidupnya. Hardiyansyah (2011:11) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu tindakan yang dilakukan untuk memberikan dukungan, persiapan, dan pengelolaan terhadap barang dan/atau jasa yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain. Pelayanan publik yang optimal merupakan inti dari sistem birokrasi yang efektif, dengan tujuan utama menjamin kepuasan dan kepentingan publik melalui kualitas layanan yang prima. Pendekatan ini menggeser fokus dari birokrasi semata menjadi berorientasi pada masyarakat sebagai konsumen (Lintang & Suherman, 2023).

Dalam setiap usaha dan aktivitas yang berhubungan dengan jasa, pelayanan memegang peranan krusial sebagai kunci sukses. Pemerintah sebagai penyedia layanan utama bagi masyarakat, baik itu lembaga swasta maupun pemerintah, memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas (Bagou, 2020). Kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan reformasi birokrasi dan cerminan kinerja organisasi pemerintah. Namun, kualitas layanan yang belum optimal seringkali menjadi keluhan masyarakat, yang dapat mengakibatkan hilangnya kepercayaan publik terhadap pemerintah, terutama karena ketidaksiapan dalam mengelola perubahan nilai yang kompleks (Hasyim et al., 2021).

Fokus utama penetapan standar pelayanan publik adalah pada penilaian kualitas layanan melalui tingkat kepuasan pengguna layanan. Standar pelayanan berfungsi sebagai panduan dan landasan evaluasi untuk menjamin efektivitas, kecepatan, kualitas, dan keterjangkauan layanan (Lintang & Suherman, 2023). Hal ini selaras dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan tanggung jawab negara untuk melayani seluruh warga negara dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka.

Untuk mewujudkan layanan publik yang berkualitas dan memenuhi harapan masyarakat, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi

Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, pemerintah harus membangun kepercayaan publik. mewajibkan setiap penyelenggara layanan publik untuk menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Penetapan standar pelayanan publik, yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, bertujuan untuk menjamin efektivitas, kecepatan, kualitas, dan keterjangkauan layanan. Standar ini menekankan prinsip kesederhanaan, partisipasi, akuntabilitas, keberlanjutan, transparansi, dan keadilan. Pemenuhan standar ini mengindikasikan penyelenggaraan pelayanan yang bermutu baik, yang selaras dengan standar kualitas layanan yang berlaku dan berfungsi sebagai panduan serta referensi evaluasi. Selanjutnya, Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya, menegaskan pentingnya pelayanan yang cepat, mudah, dan berkualitas di kelurahan, berlandaskan prinsip pemerintahan yang baik.

Salah satu bentuk layanan publik yang disediakan oleh organisasi pemerintahan pada tingkat paling dasar adalah pemerintah kelurahan. Pemerintahan kelurahan bertanggung jawab dalam pengaturan dan pengelolaan sumber daya pemerintahan di tingkat daerah, serta pelaksanaan pengelolaan kependudukan sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat (Bekti, 2023). Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya menjadi salah satu contoh unit yang menyediakan layanan administrasi, yang berfungsi sebagai garda terdepan dalam struktur pemerintahan terkecil yang berhubungan langsung dengan masyarakat, sehingga pelayanan harus diselenggarakan secara optimal.

Sebagai salah satu institusi yang menyelenggarakan layanan publik di Kota Surabaya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) mengimplementasikan inovasi dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, yaitu Identitas Kependudukan Digital (IKD). IKD didefinisikan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital sebagai informasi elektronik yang menampilkan data pribadi dan dokumen kependudukan melalui aplikasi digital, bertujuan dapat mempercepat interaksi digital antara sektor publik dan swasta. IKD dapat diaktifkan di berbagai lokasi di Kota Surabaya, termasuk Kelurahan Medokan Ayu sebagai salah satu garda terdepan pelayanan publik di Kota Surabaya, turut memfasilitasi aktivasi IKD bagi masyarakatnya.

Penelitian ini juga merujuk pada beberapa studi terdahulu yang relevan. Salah satunya adalah penelitian oleh (Firmansyah & Anisykurlillah, 2023) yang mengkaji efektivitas program IKD di Kelurahan Kandangan, Surabaya. Hasil penelitian tersebut menunjukkan peningkatan antusiasme warga dan partisipasi aktif kelurahan dalam sosialisasi IKD. Selanjutnya, studi dari (Widiyarta & Humaiddah, 2023) tentang implementasi IKD di Kelurahan Jepara, Surabaya, menyimpulkan bahwa meskipun seluruh tahapan aktivasi telah sesuai prosedur, sosialisasi yang berkelanjutan masih diperlukan untuk meningkatkan motivasi warga. Penelitian ini memperkuat argumen bahwa faktor

sosialisasi memegang peranan krusial. Studi oleh (Nurin Nafiah, 2024) mengenai kompleksitas penerapan IKD di Kabupaten Nganjuk mengidentifikasi beberapa kendala, yaitu masyarakat yang belum familiar dengan teknologi, kurangnya sosialisasi yang merata, dan seringnya terjadi *error* pada sistem aplikasi IKD. Hasil ini menunjukkan bahwa isu teknologi dan edukasi menjadi hambatan signifikan yang harus diperhatikan. Terakhir, penelitian dari (Wardani & Isbandono, 2024) tentang efektivitas program IKD di Kelurahan Pagesangan menyimpulkan bahwa program tersebut sudah cukup efektif berdasarkan indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Namun, penelitian ini juga mencatat tantangan seperti tujuan program yang tidak sesuai dengan hasil yang diharapkan dan kurangnya partisipasi masyarakat.

Penulis tertarik dengan mengambil lokasi penelitian di Kantor Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya karena berdasarkan hasil penelitian ditemukan berbagai permasalahan. Kelurahan Medokan Ayu dengan jumlah penduduk 29.673 jiwa, menghadapi peningkatan permintaan terhadap dokumen administrasi kependudukan, termasuk pembuatan e-KTP. Keterbatasan blanko e-KTP memicu inovasi IKD pada tahun 2023, mengubah e-KTP fisik menjadi digital melalui ponsel pintar. Namun, masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya menyadari keberadaan IKD dan kurang memahami cara aktivasi serta pemanfaatannya. Preferensi terhadap e-KTP fisik, kurangnya pemahaman teknologi (terutama lansia), kebiasaan, dan kendala kepemilikan *smartphone* masih menjadi tantangan dalam adopsi IKD. Dengan demikian, pelaksanaan standar pelayanan IKD di Kantor Kelurahan Medokan Ayu masih menghadapi sejumlah tantangan. Temuan awal mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan belum optimal, khususnya pada aspek prosedur pelayanan, kompetensi dan perilaku petugas, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Selain itu, kecepatan penyelesaian dokumen yang lambat serta rendahnya kesadaran dan minat masyarakat terhadap aktivasi IKD menjadi isu krusial yang memerlukan perhatian. Hal ini diperkuat oleh data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2023 yang menunjukkan penurunan kualitas pelayanan di Kelurahan Medokan Ayu, terutama pada indikator prosedur pelayanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, dan sarana prasarana.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penting untuk menganalisis pelaksanaan standar pelayanan kependudukan dalam pengurusan pelayanan IKD di Kantor Kelurahan Medokan Ayu. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana pelaksanaan standar pelayanan IKD (Identitas Kependudukan Digital) di Kantor Kelurahan Medokan Ayu Kota Surabaya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mendalam dan kontribusi signifikan berupa gagasan untuk memperkaya landasan keilmuan dalam bidang pelayanan publik, serta menjadi sumber informasi dan referensi bagi universitas, instansi, dan masyarakat untuk meningkatkan kualitas layanan dan partisipasi publik, dan dapat memberikan pemahaman komprehensif mengenai implementasi standar pelayanan IKD dan mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan, sehingga berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran dan interpretasi mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dengan informan 9, termasuk lurah, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Surabaya, 2 pegawai Kelurahan Medokan Ayu, dan 5 warga. Selain itu, dokumentasi juga digunakan sebagai sumber data pendukung. Proses analisis data dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan, meliputi tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan.

Penelitian ini mengacu pada evaluasi standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014. Peraturan ini menekankan prinsip-prinsip utama seperti kesederhanaan, partisipasi, akuntabilitas, keberlanjutan, transparansi, dan keadilan dalam penyediaan layanan. Kualitas pelayanan yang merupakan indikator keberhasilan administrasi publik, diharapkan terwujud melalui kepatuhan terhadap standar ini, didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan bertanggung jawab.

Hasil dan Pembahasan

Analisis pelaksanaan standar pelayanan kependudukan, khususnya pada layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kantor Kelurahan Medokan Ayu, Kota Surabaya, didasarkan pada prinsip-prinsip utama Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014. Enam prinsip atau indikator tersebut adalah:

1. Kesederhanaan (Simplicity)

Kesederhanaan dalam pelayanan berarti prosedur pelayanan tidak berbelit-belin, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan warga, prosedur yang disampaikan sudah cukup jelas, namun ada masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan karena jumlah pemohon yang banyak. Beberapa warga juga menyarankan adanya papan informasi terkait syarat-syarat aktivasi IKD. Petugas telah berupaya memberikan pelayanan yang mudah dipahami dengan menjelaskan persyaratan di awal dan membantu prosesnya, terutama bagi yang kurang paham teknologi. Meskipun proses pelayanan berlangsung cepat (kurang dari satu jam), terdapat kendala di mana beberapa persyaratan (seperti membawa HP untuk aktivasi IKD) tidak diinformasikan secara lengkap di awal, sehingga warga harus kembali lagi.

Secara keseluruhan, indikator kesederhanaan dinilai baik karena prosedur layanan sudah mudah dipahami, persyaratan dijelaskan dengan baik, dan prosesnya cepat. Namun, komunikasi terkait persyaratan yang harus dibawa, seperti perangkat *smartphone*, masih perlu ditingkatkan di awal proses.

2. Partisipasi (Participation)

Partisipasi dalam pelayanan publik mengacu pada pelibatan masyarakat

dalam perumusan standar pelayanan dan kemampuan penyedia layanan untuk menampung masukan dan keluhan masyarakat. Ini juga mencakup peran aktif masyarakat dalam memanfaatkan layanan.

Melalui wawancara dengan pegawai, sosialisasi IKD telah dilakukan oleh pihak kelurahan melalui RW dan RT. Informasi juga disebarluaskan melalui *flyer* atau media sosial. Warga mendapatkan informasi mengenai IKD saat mengurus administrasi kependudukan di kelurahan, dan pihak kelurahan secara aktif menanyakan apakah warga sudah memiliki IKD atau belum untuk langsung diurus. Tantangan yang dihadapi adalah masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memahami cara mengakses dan memanfaatkan layanan IKD, serta adanya preferensi warga untuk mengurus secara manual karena kebiasaan dan kurangnya pemahaman teknologi, terutama di kalangan lansia.

Indikator partisipatif dinilai terpenuhi karena pelayanan berfokus pada solusi, edukasi, dan sosialisasi IKD kepada masyarakat. Namun, untuk meningkatkan partisipasi, disarankan melibatkan organisasi setempat (RT/RW) dalam sosialisasi dan pelatihan yang lebih intensif.

3. Akuntabilitas (Accountability)

Akuntabilitas merujuk pada kejelasan dan pertanggungjawaban penyelenggara pelayanan publik terhadap setiap tindakan yang telah dilakukan. Ini diwujudkan melalui SOP, kecepatan, dan ketepatan waktu pelayanan.

Berdasarkan informasi di dapat melalui wawancara dengan warga, masyarakat mengharapkan adanya transparansi dan pertanggungjawaban dari petugas terkait proses pengajuan dan penggunaan IKD. Meskipun ada upaya untuk meningkatkan akuntabilitas, masih terdapat kekhawatiran dari masyarakat mengenai kurangnya informasi yang jelas terkait prosedur pengajuan IKD. Warga juga merasa petugas tidak selalu memberikan penjelasan yang memadai. Sistem pelaporan yang ada belum sepenuhnya memadai, dan masyarakat menginginkan saluran pengaduan yang jelas dan responsif.

Kelurahan Medokan Ayu dianggap belum memenuhi indikator akuntabel karena penyampaian persyaratan layanan belum dikomunikasikan dengan baik, meskipun ketepatan waktu pelayanan dinilai cepat. Selain itu, warga juga belum sepenuhnya mengetahui adanya SOP yang diterapkan. Untuk meningkatkan akuntabilitas, perlu evaluasi berkala kinerja petugas dan sistem, serta peningkatan sosialisasi hak-hak masyarakat dan cara menyampaikan keluhan.

4. Berkelaanjutan (Sustainability)

Keberlanjutan dalam pelayanan publik adalah kemampuan untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.

Lurah Medokan Ayu menyatakan adanya peningkatan kualitas pelayanan dan informasi dari pemerintah kota disampaikan secara hierarki (ke RW, lalu ke RT, dan ke warga). Pihak kelurahan juga proaktif menanyakan kepemilikan IKD kepada setiap warga yang mengajukan layanan. Staf Dispendukcapil Kota Surabaya

menjelaskan inovasi aktivasi IKD bisa dilakukan di balai RW melalui *video call* dengan petugas untuk *scan barcode*, memudahkan warga tanpa harus datang ke kelurahan. Kendala yang dihadapi meliputi warga yang tidak memiliki *smartphone* yang memadai atau kendala jaringan.

Indikator berkelanjutan dinilai baik karena adanya upaya inovasi dan perbaikan, seperti aktivasi IKD di balai RW dan koordinasi dengan Dispendukcapil.

5. Transparansi (Transparency)

Transparansi berarti adanya keterbukaan informasi mengenai standar pelayanan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, dan mekanisme penanganan pengaduan.

Warga menyatakan kurang mengetahui apakah ada SOP yang berlaku atau media informasi lain selain datang langsung ke kelurahan. Informasi terkait persyaratan seringkali baru didapatkan saat mengurus langsung, dan terkadang ada persyaratan yang terlewat sehingga harus kembali lagi. Papan informasi terkait aktivasi IKD tidak tersedia di Kelurahan Medokan Ayu karena lebih mengandalkan *flyer* atau media sosial, serta sosialisasi melalui RT dan RW.

Indikator transparansi dinilai belum terpenuhi secara optimal karena ketersediaan informasi mengenai SOP dan persyaratan layanan masih kurang. Papan informasi tidak tersedia, dan sosialisasi dinilai kurang merata.

6. Keadilan (Justice)

Keadilan dalam pelayanan berarti pelayanan diberikan secara setara dan tidak diskriminatif kepada semua pemohon, tanpa memandang latar belakang ekonomi, tempat tinggal, usia, atau perbedaan kemampuan fisik dan mental.

Wawancara dengan petugas menunjukkan komitmen untuk melayani semua pemohon secara setara dan tidak membeda-bedakan. Kendala yang dihadapi dalam melayani pemohon dengan keterbatasan fisik atau mental adalah kurangnya pelatihan khusus bagi petugas dan minimnya fasilitas pendukung. Terkait pemohon yang ingin didahulukan, petugas umumnya menjelaskan bahwa ada antrean atau prioritas tertentu, namun tetap berusaha memberikan pelayanan yang adil.

Secara keseluruhan, Kelurahan Medokan Ayu dianggap memenuhi indikator keadilan karena pelayanan diberikan secara non-diskriminatif dan setara kepada semua warga. Namun, ada beberapa warga yang menyampaikan ketidakpuasan terhadap aspek keramahan petugas yang perlu ditingkatkan.

Kesimpulan dari hasil pembahasan ini menyimpulkan bahwa analisis pelaksanaan standar pelayanan IKD di Kelurahan Medokan Ayu secara umum sudah berjalan baik dan memenuhi standar, namun masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama pada aspek akuntabilitas dan transparansi terkait penyampaian informasi dan sosialisasi persyaratan secara lengkap kepada masyarakat. Upaya peningkatan berkelanjutan, partisipasi aktif masyarakat, dan pelayanan yang sederhana serta adil tetap menjadi fokus penting untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang optimal.

Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan analisis pelaksanaan standar pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kantor Kelurahan Medokan Ayu, Kota Surabaya, yang didasarkan pada enam indikator Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kesederhanaan (Simplicity):

Prosedur pelayanan IKD secara umum sudah mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat, serta waktu pelayanan relatif cepat. Namun, terdapat celah dalam penyampaian informasi persyaratan yang lengkap di awal, terutama terkait kewajiban membawa *smartphone* pribadi.

2. Partisipasi (Participation):

Upaya sosialisasi IKD telah dilakukan melalui berbagai kanal (RW/RT, *flyer*, media sosial), dan petugas secara proaktif menawarkan aktivasi IKD. Meskipun demikian, masih ditemukan tantangan dalam pemahaman dan adaptasi masyarakat terhadap teknologi digital, yang menghambat partisipasi penuh.

3. Akuntabilitas (Accountability):

Indikator akuntabilitas belum terpenuhi secara optimal. Meskipun ketepatan waktu pelayanan dinilai baik, kurangnya informasi yang jelas mengenai SOP dan prosedur pengajuan IKD, serta sistem pelaporan yang belum memadai, masih menjadi perhatian. Warga juga merasa penjelasan petugas belum selalu memadai.

4. Berkelanjutan (Sustainability):

Kantor Kelurahan Medokan Ayu menunjukkan komitmen terhadap keberlanjutan dan inovasi. Adanya inisiatif seperti aktivasi IKD di balai RW melalui *video call* menunjukkan upaya perbaikan berkelanjutan, meskipun kendala teknis pada masyarakat (misalnya kepemilikan *smartphone* atau jaringan) masih menjadi tantangan.

5. Transparansi (Transparency):

Indikator transparansi belum terpenuhi secara optimal. Ketersediaan informasi mengenai SOP, persyaratan lengkap, dan media informasi (selain sosialisasi langsung atau *flyer*) masih kurang. Warga seringkali baru mengetahui persyaratan lengkap saat sudah di lokasi pelayanan.

6. Keadilan (Justice):

Pelayanan yang diberikan bersifat non-diskriminatif dan setara kepada semua pemohon, tanpa memandang latar belakang. Namun, masih ada masukan terkait aspek keramahan petugas yang perlu ditingkatkan, serta tantangan dalam melayani pemohon dengan keterbatasan fisik/mental akibat kurangnya pelatihan khusus dan fasilitas pendukung.

Secara keseluruhan, meskipun layanan IKD di Kelurahan Medokan Ayu telah

memenuhi sebagian besar standar pelayanan, aspek akuntabilitas dan transparansi memerlukan perhatian khusus dan perbaikan signifikan untuk memastikan masyarakat mendapatkan informasi yang lengkap dan pelayanan yang bertanggung jawab.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran untuk peningkatan kualitas pelayanan IKD di Kantor Kelurahan Medokan Ayu adalah sebagai berikut:

- 1. Peningkatan Informasi dan Komunikasi (Kesederhanaan & Transparansi):**
 - a. Perjelas Informasi Persyaratan: Sediakan papan informasi fisik yang memuat daftar persyaratan lengkap untuk aktivasi IKD, termasuk kebutuhan membawa *smartphone*, di area pelayanan yang mudah terlihat.
 - b. Optimalisasi Media Informasi Digital: Pastikan informasi persyaratan dan prosedur IKD di media sosial atau situs web kelurahan selalu diperbarui, mudah diakses, dan komprehensif.
 - c. Sosialisasi SOP: Transparan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan IKD kepada masyarakat agar mereka memiliki ekspektasi yang jelas dan dapat memahami alur pelayanan.
- 2. Penguatan Akuntabilitas:**
 - a. Mekanisme Umpaman Balik: Kembangkan sistem umpan balik atau kotak saran yang lebih efektif dan responsif, baik secara fisik maupun digital, untuk menampung keluhan dan masukan masyarakat. Pastikan setiap keluhan ditindaklanjuti.
 - b. Evaluasi Kinerja Petugas: Lakukan evaluasi berkala terhadap kinerja petugas pelayanan, khususnya dalam aspek pemberian informasi yang lengkap dan jelas kepada pemohon.
 - c. Pelatihan Etika Pelayanan: Berikan pelatihan berkala kepada petugas terkait etika pelayanan, keramahan, dan cara memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat.
- 3. Peningkatan Partisipasi:**
 - a. Kolaborasi dengan Komunitas: Libatkan lebih aktif pengurus RT/RW dan tokoh masyarakat dalam sosialisasi dan edukasi mengenai IKD, termasuk manfaat dan cara penggunaannya, untuk meningkatkan pemahaman dan partisipasi warga, terutama di kalangan lansia atau yang kurang familiar dengan teknologi.
 - b. Workshop atau Pelatihan Sederhana: Adakan sesi-sesi pelatihan singkat atau *workshop* di tingkat RW/RT mengenai cara penggunaan aplikasi IKD untuk meningkatkan literasi digital masyarakat.
- 4. Optimalisasi Keberlanjutan dan Keadilan:**
 - a. Pelatihan Pelayanan Inklusif: Berikan pelatihan khusus kepada petugas mengenai cara melayani pemohon dengan kebutuhan khusus (disabilitas fisik, lansia, atau kendala bahasa) secara lebih efektif dan empati.
 - b. Penyediaan Fasilitas Pendukung: Pertimbangkan penyediaan fasilitas

- pendukung yang memadai untuk pemohon dengan disabilitas di lingkungan kelurahan, seperti jalur landai atau tempat duduk prioritas.
- c. Peningkatan Kompetensi Teknologi Petugas: Pastikan petugas selalu mengikuti perkembangan teknologi IKD dan mampu membantu masyarakat dalam mengatasi kendala teknis yang mungkin muncul.

Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan Kelurahan Medokan Ayu dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan IKD secara komprehensif, menuju birokrasi yang lebih responsif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Referensi

- Bagou, U. (2020). Kualitas Pelayanan Kartu Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja, Koperasi Dan Usaha Kecil Menengah Kota Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 7(1), 10–18. <https://doi.org/10.37606/publik.v7i1.117>
- Bekti, S. M. (2023). Penerapan Standar Pelayanan Publik di Desa Gesikan. *Sejahtera: Jurnal Inspirasi Mengabdi Untuk Negeri*, Vol.2, No.(2963–5446), 43–59.
- Firmansyah, M. A., & Anisykurlillah, R. (2023). Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 510–517.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, dimensi, indikator dan implementasi*. Gava Media.
- Hasyim, M. H., Purnamasari, H., & Priyanti, E. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Jatibarang Kabupaten Indramayu. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 8(2), 365–370. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/5602>
- Lintang, D., & Suherman, A. (2023). Standar Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 13(1). <https://doi.org/10.33592/jiia.v13i1.3322>
- Nurin Nafiah, T. A. O. (2024). *Kompleksitas Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Rangka Pencatatan Identitas Kependudukan Di Kabupaten Nganjuk*. 705–714.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital, 1 (2022).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, 14 (2014).
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 4 Tahun 2022 Tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Surabaya Nomor 55 Tahun 2021 Tentang Standar Pelayanan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya, 1965 1 (2022). https://jdih.surabaya.go.id/pdfdoc/perwali_2029.pdf
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 2 77 (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Wardani, D. P. K., & Isbandono, P. (2024). Efektivitas Program Identitas Kependudukan Digital Dalam Menunjang Pelayanan Publik Pada Masyarakat di Kelurahan

- Pagesangan. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 2, 147–160.
- Widiyarta, A., & Humaidah, I. (2023). Implementasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Dalam Mendorong Digitalisasi Di Kelurahan Jepara Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 43–51.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.8310255>