

EFEKTIVITAS PELAYANAN PROGRAM IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG

Effectiveness of Digital Population Identity (IKD) Program Services at the Population and Civil Registration Office of Malang City

Agung Suprojo¹
Maria Florentina Rena²
Abd. Rohman^{3*}

¹Universitas Tribhuwana
Tunggadewi, Malang, Jawa
Timur, Indonesia

²Universitas Tribhuwana
Tunggadewi, Malang, Jawa
Timur, Indonesia

³Universitas Tribhuwana
Tunggadewi, Malang, Jawa
Timur, Indonesia

*email: abd.rohman@unitri.ac.id

Abstrak

Identitas Kependudukan Digital (IKD) menjadi kunci upaya meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan administrasi. Permasalahannya, capaian aktivasi dan penggunaan IKD di Kota Malang sangat rendah. Penelitian ini menarik karena mencakup aspek teknologi, administrasi, dan pemberdayaan masyarakat. Urgensi penelitian adalah mengetahui gambaran efektivitas pelayanan IKD Kota Malang. Penelitian dilakukan pada Februari-Maret 2024 di Dispendukcapil Kota Malang dengan metode deskriptif kualitatif. Informan ditentukan dengan teknik *purposive sampling* yang terdiri dari 1 orang Ketua ADB Kependudukan, 1 orang Ahli Pertama Administrator Database Kependudukan, dan 3 orang masyarakat pengguna pelayanan. Data dikumpulkan melalui *in-depth interview*, observasi langsung, dan dokumentasi berupa gambar dan arsip dan selanjutnya dilakukan analisis data dengan model interaktif. Uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi data, *member check*, dan *audit trail*. Temuan penelitian adalah pelayanan Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Kota Malang secara umum dapat dikatakan efektif. Hal tersebut dapat disimpulkan dari keempat varian yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan IKD, yakni ketepatan sasaran, sosialisasi program, tujuan program, serta pemantauan program. Dari keempat varian tersebut, semua dilaksanakan secara maksimal. Keefektifan pelayanan program IKD belum berbanding lurus dengan *output* yang diharapkan karena target aktivasi IKD sampai tahun 2024 awal sebesar 160 ribu, namun yang mengaktivasi hanya 64 ribu per April 2024. Faktor pendukung IKD adanya kebijakan yang jelas, infrastruktur yang siap, serta petugas yang kompeten dan terlatih. Faktor penghambatnya adalah tingkat literasi teknologi masyarakat yang bervariasi, proses aktivasi tidak bisa dilakukan secara mandiri, keterbatasan perangkat ponsel yang tidak kompatibel menginstal aplikasi IKD, serta sikap apatis masyarakat.

Kata Kunci:

Identitas kependudukan digital
IKD
Dispendukcapil
Kota Malang
Pelayanan

Keywords:

Digital Population Identity
IKD
Dispendukcapil
Services

Abstract

Digital Population Identity (IKD) is the key to improve the efficiency and quality of administrative services. The problem is that the achievement of activation and use of Digital Population Identity in Malang City is very low. This study was interesting because it covers aspects of technology, administration, and community empowerment. The urgency of the study was to determine the effectiveness of Digital Population Identity services in Malang City. The study was conducted in February-March 2024 at the Malang City Population and Civil Registry Office using a qualitative descriptive method. Informants were determined using a *purposive sampling* technique consisting of 1 Head of the Population ADB, 1 First Expert Population Database Administrator, and 3 community service users. Data were collected through *in-depth interviews*, direct observation, and documentation in the form of images and archives and then data analysis was carried out using an interactive model. Data validity testing used data triangulation techniques, *member checks*, and *audit trails*. The findings of the study were that the Malang City Digital Population Identity Program (IKD) service was generally effective. This can be concluded from the four variants used to measure the effectiveness of Digital Population Identity services, namely target accuracy, program socialization, program objectives, and program monitoring. Of the four variants, all were implemented optimally. The effectiveness of the Digital Population Identity program service has not been directly proportional to the expected output because the Digital Population Identity activation target until early 2024 was 160 thousand, but only 64 thousand were activated as of April 2024. Supporting factors for Digital Population Identity are clear policies, ready infrastructure, and competent and trained officers. The inhibiting factors are the varying levels of technological literacy in the community, the activation process cannot be done independently, the limitations of mobile devices that are not compatible with installing the Digital Population Identity application, and the community's apathy.



PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Republik Indonesia tentang Pelayanan Publik ditegaskan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan publik sebagai salah satu tanggung jawab negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap warga negara.

Pelayanan publik mengalami perkembangan yang pesat, sehingga pelayanan bukan hanya dilakukan secara manual melainkan juga secara *online* (Rahardja, et al., 2018). Kondisi tersebut didukung perkembangan internet saat ini yang sangat pesat (Zazin & Zaim, 2020).

Pelayanan secara *online* merupakan inovasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan itu sendiri (Permadi & Rokhman, 2023). Kemajuan teknologi dengan menciptakan platform komputasi pelayanan telah mempermudah masyarakat mengakses pelayanan melalui aplikasi di *smartphone* masing-masing (Liang, et al., 2018).

Drijen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan inovasi terkait pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik berbasis digital. Hal itu dilakukan untuk meminimalisir biaya pencetakan ulang KTP elektronik yang sangat besar. Pencetakan ulang sering dilakukan masyarakat dengan alasan rusak/hilang, perubahan elemen, biodata, maupun pindah alamat domisili (Trisna & Meirinawati, 2022).

Selain itu, KTP elektronik merupakan dokumen yang sangat rawan dan sering dipalsukan atau disalahgunakan. Banyak masyarakat tertipu KTP elektronik yang dipalsukan atau menggunakan data orang lain. Kasus tersebut terjadi disebabkan adanya jual beli data pribadi, bocornya data rekening nasabah bank, penipuan menggunakan data orang lain, dan peretasan akun pribadi melalui jaringan internet (Sinaga & Putri, 2020).

Oleh karena itu, Pemerintah dalam hal ini Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil melakukan tindakan dan upaya dalam rangka melindungi data pribadi KTP elektronik dengan menerapkan Identitas Kependudukan Digital (IKD) (Permadi & Rokhman, 2023).

Identitas Kependudukan Digital merupakan salah satu KTP-elektronik berbentuk digital yang berisi informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan Dokumen Kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai (*smartphone*) yang menampilkan Data Pribadi sebagai identitas yang bersangkutan (Permendagri No. 72 Tahun 2022 Pasal 1 ayat 18). Identitas Kependudukan Digital diharapkan dapat membuat pelayanan adminduk menjadi semakin mudah, cepat, efektif dan efisien. Identitas Kependudukan Digital juga dapat menghemat anggaran pengadaan blangko KTP-el, *ribown*, film dan *cleaning kit*.

Penggunaan identitas kependudukan digital di Kota Malang masih menghadapi persoalan yang mencolok, yakni rendahnya partisipasi masyarakat dalam aktivasi dan penggunaan program teknologi identitas digital. Secara umum, hal ini disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dari pemerintah setempat serta sikap apatis masyarakat (Jatimtimes, 2024). Dari data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang tercatat hingga akhir Desember 2023 warga Kota Malang yang wajib ber-KTP sebanyak 600 ribu jiwa. Dari jumlah tersebut, hingga saat ini 2024, yang telah terdaftar dalam aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) 49.729 yang sebelumnya akhir Desember sekitar 39 ribu orang (Malangperwira, 2024).

Penelitian ini menarik untuk dilakukan karena mencakup aspek teknologi, administrasi, dan pemberdayaan masyarakat dalam upaya untuk mencapai efisiensi dan kualitas pelayanan yang lebih baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan sejauh mana efektivitas pelayanan identitas kependudukan digital di Kota Malang. Selain itu, penelitian ini untuk memastikan bahwa warga di Kota Malang bisa dengan mudah mengakses layanan publik secara *online*, meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan warga dalam berurusan dengan pemerintah.

METODOLOGI

Penelitian ini dilakukan mulai bulan Februari sampai Maret 2024 di Kota Malang Jawa Timur. Penelitian dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil (DISPENDUKCAPIL) Kota Malang dengan total informan sebanyak 5 orang, diantaranya 1 orang Ketua ADB Kependudukan, 1 orang Ahli Pertama Administrator Database Kependudukan, dan 3 orang masyarakat pengguna pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif, dimana informan penelitian dipilih secara cermat melalui teknik *purposive sampling* dengan didasarkan pada kriteria tertentu yang relevan dengan fokus dan tujuan penelitian. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, panduan observasi, dan *interview guide* (pedoman wawancara).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui *in-depth interview*, observasi langsung, dan dokumentasi berupa gambar dan arsip. *In-depth interview* kepada masing-masing informan dilaksanakan secara semi struktur dengan menggunakan *interview guide* dan berlangsung selama 45-60 menit berlokasi di kantor Dispendukcapil Kota Malang.

Selama proses pengambilan data, wawancara direkam dan transkripnya dianalisis untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Observasi juga dilaksanakan secara langsung dan partisipatif selama periode penelitian (Februari-Maret 2024)

untuk mengamati penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dispendukcapil Kota Malang. Peneliti mengamati dan mencatat aktivitas Dispendukcapil, masyarakat, dan sektor lain guna mendapatkan pemahaman dalam penggunaan IKD. Dokumentasi mencakup pengumpulan data berupa gambar dan arsip-arsip yang berkaitan dengan fokus dan tujuan penelitian. Dokumentasi ini tidak hanya berfungsi sebagai bukti visual dari kegiatan yang diamati, melainkan juga sebagai sumber data tambahan untuk menguatkan temuan dari wawancara dan observasi.

Uji keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi data, *member check*, dan *audit trail*. Alur penelitian. Alur penelitian dimulai dari telaah literasi, observasi lapangan, penentuan subjek penelitian, dan dilanjutkan pengumpulan data di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berfokus pada bagaimana efektivitas pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dengan menggunakan indikator ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program (Budiani, 2017). Dengan memperhatikan keempat aspek ini, dapat dievaluasi sejauh mana pelayanan Identitas Kependudukan Digital berhasil dan efektif dalam meningkatkan layanan dan efisiensi administratif, serta sejauh mana program tersebut dapat diadopsi dan dimanfaatkan secara luas oleh masyarakat.

Ketepatan Sasaran Pelayanan Program IKD

Ketepatan sasaran ini merujuk pada bagaimana program yang diluncurkan sudah tepat sasaran pada pengguna program (Budiani, 2017). Ketepatan sasaran dilihat dari sasaran kegiatan yang dipilih dan dijalankan sudah sesuai atau belum dengan tujuan yang ingin dicapai (Sutrisno, 2007). Dari dua pendapat tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa ketepatan sasaran memang menunjukkan bahwa program yang dimunculkan sesuai dengan pengguna dan tujuan yang akan dicapai.

Dengan demikian, pelayanan program IKD tentunya melihat siapa pengguna dan apa tujuannya. Pelayanan program IKD pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Malang pada dasarnya telah memperhatikan penggunaannya, yakni warga Kota Malang yang telah memiliki KTP Elektronik. Berdasarkan data Dispendukcapil Kota Malang hingga akhir Desember 2023, warga Kota Malang yang wajib ber-KTP sebanyak 600 ribu jiwa (Malangperwira, 2024).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Malang dalam hal ini Dispendukcapil Kota Malang telah melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kuantitas warga aktivasi IKD dengan program jemput bola (jembol). Menurut informasi yang dimuat *jatimtimes* bahwa capaian aktivasi IKD di Kota Malang masih rendah (*Jatimtimes*, 2024). Sedangkan berdasarkan data yang dimuat *Malangpariwara*, aktivasi IKD warga Kota Malang masih berada pada angka 39 ribu per akhir Desember 2023 dan naik menjadi 49.729 per Maret 2024 (Malangperwira, 2024).

Langkah yang dilakukan Dispendukcapil Kota Malang mengatasi rendahnya capaian aktivasi IKD adalah dengan menempatkan petugas pada masing-masing kelurahan untuk mempermudah warga melakukan aktivasi IKD. Salah satu contoh dilakukan di Puskesmas Dinoyo dan Universitas Islam Malang sebagai pos pelayanan aktivasi IKD. Kelompok sasaran yang ditargetkan adalah warga dan mahasiswa.

Langkah-langkah ini menunjukkan perhatian yang baik dari Dispendukcapil Kota Malang terhadap kebutuhan pengguna potensial Identitas Kependudukan Digital. Program ini berhasil memberikan akses yang mudah dan efisien bagi masyarakat Kota Malang yang memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Perlu diketahui bahwa pada tahun 2024, Dispendukcapil menargetkan warga yang aktivasi IKD sebesar 160 ribu jiwa (Malangperwira, 2024). Apabila data target yang harus dicapai Dispendukcapil dibandingkan dengan data warga yang telah melakukan aktivasi BKD, maka dapat disimpulkan masing sangat rendah. Dispendukcapil perlu melakukan upaya dan langkah strategis lainnya untuk menggenjot capaian aktivasi IKD.

Namun demikian, pada sisi yang lain Dispendukcapil telah melakukan upaya yang baik dengan melakukan jembol pada sasaran yang tepat. Dalam konteks ketepatan sasaran pelayanan program IKD, apa yang dilakukan Dispendukcapil telah sejalan dengan apa yang disampaikan oleh Budiani bahwa sasaran program Identitas Kependudukan Digital harus tepat dan strategis untuk memberikan akses yang lebih baik kepada masyarakat umum serta kelompok sasaran lainnya. Langkah ini mencerminkan perhatian yang baik terhadap kebutuhan pengguna potensial Identitas Kependudukan Digital (IKD) (Budiani, 2017).

Hasil penelitian ini juga mengkonfirmasi ketidaksesuaiannya dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Firmansyah dan Anisykurlillah (2023) bahwa ketepatan sasaran pelayanan program aktivasi IKD tergolong efektif, dikarenakan tingginya antusiasme warga dalam melakukan aktivasi IKD. Namun hasil penelitian ini memperkuat sisi lainnya, yakni upaya yang dilakukan dengan kegiatan jembol (jemput bola) dengan menyediakan pos pelayanan pada masing-masing kelurahan seperti yang dilakukan di Puskesmas Dinoyo dan Universitas Islam Malang (Firmansyah & Anisykurlillah, 2023).

Sosialisasi Program IKD

Sosialisasi program merupakan pengenalan program kepada sasaran program sehingga target sasaran program paham program yang diluncurkan (Budiani, 2017). Demikian juga dengan pelayanan IKD yang harus disosialisasikan kepada warga

Kota Malang. IKD perlu dikenalkan secara masif dan merata sehingga warga Kota Malang sebagai sasaran program paham berbagai aspek yang berkaitan dengan IKD, termasuk cara aktivasi dan manfaatnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Malang telah dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi kepada masyarakat. Program Identitas Kependudukan Digital di Kota Malang sudah dilakukan sosialisasi melalui berbagai saluran komunikasi kepada masyarakat. Sosialisasi secara langsung telah dilakukan diberbagai tempat seperti Kecamatan Belimbing, Kecamatan kedungkandang, Kecamatan Sukun, Kecamatan lowokwaru. Selain melalui struktur pemerintahan, sosialisasi juga dilakukan di lingkup pendidikan seperti SMAN 6 Malang, SMAN 1 Tugu, dan Universitas Islam Malang. Sosialisasi juga dilakukan di Puskesmas Dinoyo serta tempat publik lainnya seperti di mall MOG, dan Matos. Sosialisasi juga dilakukan melalui media sosial seperti instagram @disdukcapilkotamalang.

Dari paparan tersebut, sebenarnya sosialisasi telah dilakukan di berbagai lokasi dan media, namun capaiannya masih sangat rendah sebagaimana penjelasan sebelumnya. Oleh karena itu masih diperlukan strategi yang lebih efektif dan komprehensif untuk melibatkan seluruh lapisan masyarakat. Karena masih ada sebagian masyarakat yang tidak memiliki akses ke perangkat android dan kurang aktif dalam mengikuti sosialisasi. Diperlukan pendekatan yang lebih inklusif dan penyesuaian strategi sosialisasi sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat lokal. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efektivitas sosialisasi program Identitas Kependudukan Digital di Kota Malang.

Temuan tersebut memperkuat statemen Kepala Dinas Dispendukcapil Kota Malang yang menyatakan bahwa rendahnya capaian aktivasi IKD disebabkan oleh banyak warga yang belum paham terkait IKD, anggapan bahwa setelah IKD diaktivasi maka dokumen fisik KTP akan dicabut, serta masyarakat belum paham manfaat IKD (Jatimtimes, 2024).

Selain itu, temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Widiyarta dan Humaidah bahwa sosialisasi yang dilakukan secara rutin belum menjamin tercapainya target aktivasi IKD. Hal tersebut disebabkan karena antusias warganya masih kurang serta smartphone sebagian warga belum *support*, sehingga tidak bisa melakukan aktivasi (Widiyarta & Humaidah, 2023).

Dari itu dapat disimpulkan bahwa sosialisasi program IKD di Kota Malang telah dilakukan secara maksimal namun belum menunjukkan hasil yang sejalan. Tingkat caaian aktivasi IKD masih rendah yakni hanya sebesar 64 ribu warga atau hanya sekita 25% dari target yang ditentukan. Dispendukcapil perlu melakukan evaluasi kegiatan sosialisasi yang diterapkan agar tidak hanya berfokus pada terlaksananya sosialisasi secara formal, namun juga menekankan pada *outcome* atau dampak yang ditimbulkan. Kegiatan sosialisasi yang gencar dan masif dilakukan harus sejalan dengan capaian aktivasi IKD sesuai target yang ditentukan.

Tujuan Pelayanan Program IKD

Tujuan dari program ini untuk memperkenalkan dan mengintegrasikan Identitas Kependudukan Digital sebagai bagian dari transformasi digital dalam layanan publik di Kota Malang. Mesin administrasi yang disediakan oleh Disdukcapil bertujuan untuk memfasilitasi akses bagi warga dalam mencetak dokumen Identitas Kependudukan Digital, dengan tujuan meningkatkan kepuasan dan efisiensi dalam layanan publik. Meskipun sudah ada upaya sosialisasi, pencapaian target masih jauh dari harapan, menunjukkan perlunya strategi yang lebih efektif untuk mencapai sisa target yang belum tercapai.

Dengan demikian hasil penelitian ini sejalan dengan yang disampaikan oleh Budiani bahwa tujuan program atau target yang ingin dalam hal ini, untuk memperkenalkan dan mengintegrasikan identitas digital sebagai bagian dari perubahan digital dalam layanan publik dan memberikan akses yang mudah kepada masyarakat. Contohnya dengan adanya program Identitas Kependudukan Digoital maka tersedianya mesin administrasi yang berfungsi untuk mencetak dokumen Identitas Kependudukan Digital (Budiani, 2017).

Meskipun upaya sosialisasi telah dilakukan, pencapaian target program masih jauh dari harapan, yang mengindikasikan perlunya strategi yang lebih efektif. Dengan memahami teori efektivitas program seperti yang dijelaskan oleh Budiani, dapat dikembangkan arahan dan strategi yang lebih tepat untuk membantu mencapai tujuan program Identitas Kependudukan Digital dengan lebih sukses di Kota Malang. Hal ini mencakup perumusan yang jelas dan terarah dalam mencapai target-target yang spesifik, serta penyesuaian strategi sosialisasi dan implementasi program agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan meningkatkan tingkat partisipasi serta efisiensi dalam layanan publik yang berkaitan dengan identitas digital.

Hasil penelitian ini berbeda dengan temuan penelitian sebelumnya bahwa tujuan pelayanan program tidak sepenuhnya terealisasi, karena masih ada masyarakat yang belum mampu memanfaatkan inovasi pelayanan yang ada. Banyak masyarakat yang masih awam dengan kemajuan teknologi, khususnya dengan aplikasi berbasis digital yang dikembangkan oleh instansi pemerintah dengan tujuan mempermudah pelayanan (Zafira & Hertati, 2023).

Pemantuan Pelayanan Program IKD

Pemantauan program merupakan aktivitas mengecek dan memantau program dengan tujuan program dapat berjalan sesuai rencana yang telah ditetapkan (Budiani, 2017). Demikian juga dengan program IKD yang harus dilakukan pemantauan agar dapat berjalan sebagaimana rencana dan mencapai target yang telah ditetapkan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program IKD telah dilakukan pemantauan secara teratur dan rutin melalui pelaporan harian oleh operator. Pemantauan dilakukan untuk memeriksa pencapaian target dan kualitas layanan dan akan dilakukan tindakan korektif jika terjadi ketidaksesuaian. Namun demikian, sebagaimana data yang telah disampaikan bahwa capaian aktivasi IKD sampai April 2024 belum signifikan dan masih jauh di bawah target, yakni sebesar 64 ribu jiwa dari yang seharusnya 160 ribu jiwa. Sehingga dari pemantauan yang dilakukan harusnya ada output yang dapat dijadikan bahan dan dasar untuk melakukan resosialisasi dengan model dan media yang lebih masif dan efektif.

Pemantauan program melibatkan pengecekan terhadap hasil yang telah dicapai oleh suatu program dan evaluasi terhadap kesesuaian dengan target yang ditetapkan sebelumnya. Upaya pemantauan dan evaluasi harus diikuti dengan tindakan korektif yang sesuai untuk mengatasi masalah yang teridentifikasi dan memperbaiki kualitas layanan. Analisis secara terus-menerus atas data pemantauan juga penting untuk memahami penyebab dari ketidaksesuaian dan menyesuaikan strategi implementasi program agar lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan yang telah ditetapkan (Budiani, 2017).

Hasil penelitian ini menguatkan temuan penelitian sebelumnya bahwa pemantuan program sudah dilaksanakan, dimana tim dari Dukcapil Kota Surabaya rutin melakukan perbaikan server agar optimal dan melakukan *update* layanan dan fitur secara berkala agar masyarakat dapat mengakses dengan mudah (Firmansyah & Anisykurlillah, 2023).

Namun demikian, pada sisi yang lain meskipun pemantauan telah dilakukan secara maksimal terhadap layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital, nampaknya Dispendukcapil Kota Malang belum melakukan korektif yang komprehensif untuk melakukan tindakan lebih efektif dan efisien dalam mencapai target.

Penggunaan Pelayanan Program IKD

Penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) mengacu pada individu yang memanfaatkan identitas digital yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk berbagai keperluan, seperti verifikasi identitas, akses ke layanan publik, dan melakukan transaksi *online*. IKD ini merupakan representasi elektronik dari informasi identitas seseorang yang disimpan dan diatur secara aman dalam sistem teknologi informasi pemerintah. Melalui penggunaan Identitas Kependudukan Digital, individu dapat dengan mudah mengakses layanan administratif, layanan kesehatan, layanan keuangan, atau layanan publik lainnya tanpa perlu dokumen fisik yang khusus. IKD juga memberikan kemudahan dalam proses verifikasi identitas yang cepat dan akurat, mempercepat proses transaksi *online*, dan mendukung kemajuan ekonomi digital.

Temuan penelitian ini juga mengungkapkan bahwa dengan menggunakan atau mengadopsi Identitas Kependudukan Digital dapat memberikan manfaat positif dalam mempermudah akses dan meningkatkan efisiensi, meskipun terdapat masalah teknis terkait koneksi jaringan. Dengan memanfaatkan Identitas Kependudukan Digital, masyarakat dapat mengalami peningkatan signifikan dalam kemudahan mengakses layanan-layanan yang diperlukan, baik itu dalam ranah publik maupun privat. Hal ini berpotensi mengurangi hambatan administratif dan meningkatkan efisiensi proses-proses yang terkait dengan identifikasi dan verifikasi identitas individu. Dengan demikian, penggunaan Identitas Kependudukan Digital dapat membawa perubahan positif yang berdampak langsung pada kualitas layanan yang disediakan oleh berbagai lembaga atau instansi pemerintah,

Temuan penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian terdahulu bahwa penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) akan membawa kemudahan dalam penyediaan layanan baik publik maupun privat. Namun, masih terdapat kelemahan seperti kurangnya pemahaman masyarakat akan fungsi dan urgensi IKD, serta kekhawatiran akan keamanan data. Banyak yang menghadapi kesulitan dalam mengunduh aplikasi IKD karena menggunakan ponsel dengan sistem operasi Android yang sudah lama (Zafira & Hertati, 2023).

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Program IKD

Penerapan atau aktivasi IKD sebenarnya masih banyak mengalami kendala dan penghambat yang perlu ditangani secara cermat. Namun di sisi lain, faktor pendukung aktivasi IKD juga telah dimaksimalkan, seperti adanya kebijakan berupa Permendagri No. 72 Tahun 2022 Pasal 1 ayat (18) menjelaskan tentang Identitas Kependudukan Digital. Pasal ini kemungkinan memberikan definisi resmi tentang konsep IKD, yang mungkin meliputi elemen-elemen seperti penggunaan teknologi digital untuk mencatat dan mengelola data kependudukan individu, serta kemungkinan integrasi dengan sistem identitas nasional yang terkait dengan administrasi kependudukan. Faktor pendukung lainnya adalah infrastruktur yang sudah siap seperti penyediaan pos-pos pelayanan untuk mempermudah masyarakat melakukan registrasi dan aktivasi, adanya transportasi keliling saat melakukan sosialisasi tentang IKD, serta keberadaan petugas yang sudah kompeten dan terlatih.

Sementara faktor penghambat dari penerapan IKD adalah tingkat literasi teknologi yang bervariasi di kalangan masyarakat dipengaruhi faktor usia. Hal ini mengindikasikan bahwa ada perbedaan pemahaman dan kecakapan dalam penggunaan

teknologi antara generasi yang lebih muda dan lebih tua. Generasi yang lebih muda mungkin lebih terbiasa dan memiliki pemahaman yang lebih baik tentang teknologi, sementara generasi yang lebih tua mungkin menghadapi kesulitan dalam mengadopsi teknologi baru. Perbedaan ini dapat menyebabkan ketidakmampuan sebagian masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang tersedia melalui Identitas Kependudukan Digital.

Kedua, Keterbatasan teknologi seperti ponsel yang tidak kompatibel dengan Identitas Kependudukan Digital menjadi hambatan nyata dalam penggunaan IKD. Ketika perangkat ponsel yang dimiliki oleh sebagian masyarakat tidak mendukung atau kompatibel dengan teknologi IKD, hal ini secara langsung menghambat kemampuan mereka untuk mengakses layanan yang terkait. Selain itu, sikap apatis masyarakat terhadap adopsi IKD, meskipun mereka menyadari manfaatnya, juga menjadi faktor penghambat. Kurangnya motivasi atau minat dari sebagian masyarakat untuk mengadopsi teknologi baru seperti IKD dapat menahan kemajuan penggunaan teknologi ini. Kombinasi faktor-faktor ini memperlambat adopsi dan penggunaan Identitas Kependudukan Digital.

Ketiga proses aktivasi Identitas Kependudukan Digital yang cukup menghambat karena harus dilakukan di Dicapil Kota Malang atau di Pos pelayanan yang disediakan. Proses ini membutuhkan waktu dan usaha dari masyarakat untuk langsung datang ke lokasi untuk pengaktifan, yang mungkin tidak praktis bagi sebagian masyarakat.

KESIMPULAN

Pelayanan Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Kota Malang secara umum dapat dikatakan efektif. Hal tersebut dapat disimpulkan dari keempat varian yang digunakan untuk mengukur efektivitas pelayanan IKD, yakni ketepatan sasaran, sosialisasi program, tujuan program, serta pemantauan program. Dari keempat varian tersebut, semua dilaksanakan secara maksimal. Dalam hal ketepatan sasaran, Dispendukcapil Kota Malang telah benar-benar memastikan bahwa warga yang melakukan pelayanan program IKD adalah warga dengan KTP Kota Malang. Sosialisasi program IKD juga telah dilaksanakan hingga kegiatan jemput bola serta dengan berbagai media baik *online* maupun *offline*. Namun demikian, keefektifan pelayanan program IKD belum berbanding lurus dengan *output* yang diharapkan. Target jumlah warga yang melakukan aktivasi IKD sampai tahun 2024 awal sebesar 30% atau sekitar 160 ribu dari total warga Kota Malang yang memiliki KTP sebesar 600 ribu, hanya tercapai 64 ribu per April 2024. Faktor yang mempengaruhi Program IKD di Kota Malang diantaranya adanya kebijakan yang jelas, infrastruktur yang siap, serta petugas yang sudah kompeten dan terlatih. Faktor penghambat IKD diantaranya tingkat literasi teknologi yang bervariasi di kalangan masyarakat, dan proses aktivasi yang tidak bisa dilakukan secara mandiri, keterbatasan teknologi seperti perangkat ponsel yang tidak kompatibel menginstal aplikasi IKD, serta sikap apatis masyarakat terhadap adopsi program IKD. Dari simpulan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Pemerintah perlu menambah jumlah pos-pos pelayanan di tempat strategis yang sering dikunjungi masyarakat agar proses pengadopsian dan aktivasi mudah dilakukan sehingga bisa mencapai target yang telah ditentukan. Selain itu, kegiatan sosialisasi dilakukan secara lebih masif, lebih interaktif, serta berfokus terhadap apa yang menjadi keraguan dari warga Kota Malang dalam melakukan aktivasi IKD. Pemerintah Kota Malang juga perlu memikirkan bagaimana aplikasi IKD dapat diakses oleh spek mayoritas HP warga Kota Malang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami sampaikan ucapan terima kasih kepada LPPMI Universitas Tribhuwana Tungadewi yang telah mendukung secara administratif selama kegiatan penelitian berlangsung. Kami juga sampaikan kepada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang yang telah berkenan memberikan data-data yang diperlukan baik secara tertulis maupun lisan sesuai fokus penelitian. Terima kasih juga kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

REFERENSI

- Budiani, N. W. (2017). Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna “Eka Taruna Bhakti” Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar. *Jurnal Ekonomi Dan Sosial (INPUT)*, 2(1), 49–57.
- E.M.C. Sinaga, M. C. P. (2020). Formulasi Legislasi Perlindungan Data Pribadi. *Jurnal RechtVinding*, 9(2), 237–256.
- 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.
- Jatimtimes. (2024). Aktivasi IKD di Kota Malang Masih Rendah, Ternyata Banyak Warga yang Tak Paham. <https://jatimtimes.com/baca/310712/20240425/105900/aktivasi-ikd-di-kota-malang-masih-rendah-ternyata-banyak-warga-yang-tak-paham>
- Liang, Y., Cai, Z., Yu, J., Han, Q., & Li, Y. (2018). Deep Learning Based Inference Of Private Information Using Embedded Sensors In Smart Devices. *IEEE Network*, 32(4), 8–14.
- Malangperwira. (2024). Kejar Target 30 % IKD Dispendukcapil Kota Malang Konsisten Jemboi semua Kelurahan dan Layanan di MPP. <https://malangpariwara.com/2024/03/16/kejar-target-30-ikd-dispendukcapil-kota-malang-konsisten-jemboi-semua-kelurahan-dan-layanan-di-mpp/>

- Permadi, I. B., & Rokhman, A. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data pribadi. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 4(2), 80–88. <https://doi.org/10.31539/joppas.v4i2.6199>
- Rahardja, U., Aini, Q., & Thalia, M. B. (2018). Penerapan Menu Konfirmasi Pembayaran Online Berbasis Yii pada Perguruan Tinggi. *Creative Information Technology Journal*, 4(3), 174. <https://doi.org/10.24076/citec.2017v4i3.108>
- Sutrisno. (2007). *Manajemen Keuangan: Teori, Konsep dan Aplikasi*. Ekonisia.
- Trisna, E., & Meirinawati, M. (2022). Analisis Penerapan Strandar Pelayanan Publik Pembuatan Ktp-El (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependuduk Dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kota Surabaya. *Publika*, 1461–1474. <https://doi.org/10.26740/publika.v1i1n1.p1461-1474>
- 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>
- Zafira, S. A., & Hertati, D. (2023). Pendampingan Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Rungkut Kidul Guna Meningkatkan Pelayanan Adminduk Berbasis. *Dedikasi: Jurnal Pengabdian Kepada ...*, 3(2), 144–152. <https://mail.jurnalstkipmelawi.ac.id/index.php/JDPM/article/view/1179%0Ahttp://www.jurnalstkipmelawi.ac.id/index.php/JDPM/article/view/1179>
- Zazin, Nur & Zaim, M. (2020). Media Pembelajaran Agama Islam Berbasis Media Sosial Pada Generasi Z. *Proceeding Antasari International Conference*, 535–563. file:///C:/Users/user/Downloads/3744-Article Text-10774-1-10-20200811 (1).pdf

Peraturan

- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- 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