

## Efektivitas Penerapan Identitas Kependudukan *Digital* dalam Pelayanan Publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Sumba Timur

Reynalda Resty Wila<sup>1</sup>, Galandaru Swalaganata<sup>2</sup>

Sistem Informasi, Universitas Merdeka Malang. 081237411991  
e-mail: antawila@gmail.com<sup>1</sup>, galandaru.swalaganata@unmer.ac.id<sup>2</sup>

### ABSTRAK

#### **Kata Kunci:**

Identitas Kependudukan *Digital*  
Pelayanan Publik  
Efektivitas  
E-Government

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Identitas Kependudukan *Digital* (IKD) dalam program pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur. Identitas kependudukan digital merupakan inovasi baru dalam pelayanan administrasi kependudukan yang menggunakan teknologi digital untuk memberikan layanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas IKD terbatas oleh beberapa faktor, termasuk karena masyarakat di sana belum semua mempunyai smartphone, keterbatasan akses internet, dan kegagalan sistem jaringan SIAK. Meskipun demikian, IKD telah memberikan beberapa keuntungan, seperti kemudahan akses dan penyimpanan dokumen penting secara digital. Penelitian ini diharapkan dapat membantu instansi terkait dalam mengevaluasi implementasi dalam penggunaan aplikasi serta mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan.

### ABSTRACT

#### **Keyword:**

Identitas Kependudukan *Digital*  
Pelayanan Publik  
Efektivitas  
E-Government

This study aims to analyze the effectiveness of digital identity (DI) in public service programs at Dinas Kependudukan and Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur. Digital identity is a new innovation in administrative services that uses digital technology to provide faster, easier, and more efficient services. This study employs a qualitative approach with a case study method. The findings indicate that the effectiveness of DI is limited by several factors, notably the fact that not every member of the community owns a smartphone, limited internet access, and system failures in the SIAK network. Despite these limitations, DI has provided several benefits, such as easy access and secure digital storage of important documents. The purpose of this study is to identify areas that require improvement and to evaluate how the application is being used by relevant agencies.

## I. PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai pemberi layanan publik juga harus bisa memanfaatkan teknologi untuk menunjang kegiatan pelayanan. Kebutuhan pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat adalah pelayanan publik. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengartikan pelayanan public adalah setiap kegiatan atau cabang yang dalam lingkup pemenuhan kebutuhan seluruh warga negara dan wakil warga negara mengenai barang, jasa, dan/atau sumber daya administrasi yang disediakan oleh pegawai pekerjaan umum [1]. Selain itu, Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada individu atau masyarakat umum yang mempunyai kebutuhan untuk dilayani oleh suatu organisasi sesuai dengan instruksi yang telah ditetapkan dan standar yang ditetapkan [2]

Masyarakat memainkan peran yang sangat penting sebagai pengawasan utama atas layanan yang disediakan pemerintah melalui aparatur negara. Masyarakat mempunyai hak untuk menghadapi segala akibat berat yang menimpa dirinya, termasuk hak untuk mendapatkan keadilan dan kesetaraan [3]. Dengan demikian, negara bertanggung jawab atas penyediaan layanan yang efisien, mudah diakses, terjangkau, dan berkualitas bagi masyarakat. Salah satu langkah yang perlu dilakukan untuk mewujudkan pemerintahan yang berpegang teguh pada prinsip-prinsip *good governance* adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang biasa disebut dengan *e-Government*.

*E-Government* adalah suatu sistem layanan yang menggunakan teknologi untuk meningkatkan mutu layanan publik dengan mempercepat pengolahan data dan menyajikan informasi yang tepat guna untuk memenuhi kebutuhan serta kepentingan masyarakat [4]. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government telah mengatur kebijakan dan strategi tersebut, yaitu terciptanya pemerintahan yang bersih, transparan dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui e-government [5]. Beberapa faktor harus dipertimbangkan dalam mengevaluasi implementasi e-government dalam memberikan layanan kepada publik, termasuk standar kualitas layanan, tingkat efisiensi, tingkat efektivitas, serta tingkat transparansi. Semua faktor ini harus terpenuhi untuk memastikan berjalannya pelayanan publik berbasis elektronik dengan baik.

Salah satu inovasinya adalah program pelayanan KTP digital atau IKD dalam pelayanan dokumen kependudukan. Kementerian Dalam Negeri, khususnya Direktorat Jenderal Dukcapil, telah memperkenalkan pendekatan baru terhadap layanan e-KTP. Solusi inovatif ini memanfaatkan teknologi digital melalui aplikasi mobile yang terhubung dengan jaringan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Persetubuhan) yang terpusat. Jaringan ini menjadi landasan pelayanan administrasi kependudukan sehingga memperlancar akses masyarakat terhadap layanan tersebut. Aplikasi tersebut memanfaatkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai tiga identifikasi untuk setiap

data di semua perangkatnya, yang mengambil informasi dari database kependudukan yang ada dalam SIAK, seperti yang disebut oleh [6].

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 menjelaskan bahwa IKD adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan rekaman kependudukan dan data yang dapat diakses melalui aplikasi digital pada handphone [7]. Informasi tersebut menampilkan detail pribadi sebagai identitas individu yang bersangkutan. Platform identitas kependudukan digital memberikan individu kemampuan untuk mengakses layanan administrasi kependudukan dengan mudah dan menyimpan dokumen penting seperti e-KTP, kartu keluarga, dan akta kelahiran dengan aman dalam format digital. Selain itu, identitas kependudukan digital dapat digunakan untuk mengakses berbagai layanan publik. Identitas kependudukan digital dilengkapi dengan sistem keamanan yang kuat, termasuk fitur pencegahan screenshot untuk mengurangi resiko menyalahgunakan informasi. QR code yang disediakan juga bersifat dinamis, hanya berlaku selama 90 detik [8].

Dalam penerapannya, inovasi aplikasi identitas kependudukan digital di Kabupaten Sumba Timur masih kurang baik, Hal tersebut dikarenakan pemerintah belum melakukan sosialisasi yang cukup efektif terkait inovasi identitas kependudukan digital kepada masyarakat, yang menyebabkan belum semua masyarakat di wilayah tersebut familiar dengan aplikasi tersebut, keterbatasan kemampuan finansial sehingga tidak semua masyarakat Sumba Timur memiliki *handphone* untuk mendukung aplikasi tersebut, adanya beberapa kecamatan yang belum mendapatkan akses internet. Selain itu, kegagalan yang sering terjadi pada sistem jaringan SIAK terpusat mengakibatkan penggunaan aktivasi IKD tidak dapat dilakukan secara maksimal [9].

## II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan, memahami, mengilustrasikan, dan menjelaskan fenomena sosial atau kisah dampak sosial yang tidak dapat dijelaskan, diinterpretasikan, atau diselesaikan melalui penggunaan metode penelitian kuantitatif [10]. Fokus dari penelitian ini yakni mengetahui efektivitas penerapan identitas kependudukan digital dalam pelayanan publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Sumba Timur ditinjau dari empat indikator yakni ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program. Penelitian ini dilakukan di Dinas Dukcapil Kabupaten Sumba Timur dengan informan Staf di Dinas serta masyarakat yang sudah maupun yang baru mau mengaktivasi IKD, informan dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi sedangkan teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penerikan kesimpulan/verifikasi.

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Efektivitas Pelaksanaan Program Identitas Kependudukan Digital**

##### **a. Ketepatan Sasaran Program**

Sasaran program adalah individu yang dimaksudkan oleh pemerintah untuk bergabung dengan program Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Sumba Timur. Tujuan dari program ini adalah untuk menjadi program yang dapat membantu masyarakat dalam administrasi kependudukan. Dalam penelitian ini, relevansi dalam menetapkan siapa yang menjadi target program identitas kependudukan digital yaitu seluruh masyarakat yang memiliki ponsel pintar, mempunyai email pribadi, dan memiliki KTP-el atau sudah melakukan perekaman KTP-el.

Temuan pada penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Oleh [11], yang menyatakan bahwa suatu kegiatan hanya efektif jika tepat sasaran. Sehingga pelaksanaan harus sepenuhnya sesuai dengan target yang telah ditentukan.

Efektivitas ketepatan sasaran program Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur belum mencapai tingkat yang optimal. Meskipun sasaran program mencakup seluruh masyarakat yang memenuhi syarat (wajib KTP, memiliki smartphone, dan email pribadi), tingkat aktivasi identitas kependudukan digital baru mencapai 1,93%. Angka ini masih jauh dari target 25% yang ditetapkan oleh Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri, menunjukkan bahwa implementasi program masih memerlukan peningkatan signifikan.

##### **b. Sosialisasi Program**

Sosialisasi program merupakan indikator pertama keberhasilan suatu program. Hal ini dilakukan guna melihat bagaimana program identitas digital dapat disosialisasikan, sehingga data program dapat dikomunikasikan kepada masyarakat penerima program. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [12] yang menyatakan bahwa sosialisasi program adalah proses mengkomunikasikan program suatu organisasi kepada masyarakat umum dengan tujuan memberikan pendidikan dan pelatihan di lingkungan yang relevan. Menurut [13], sosialisasi kepada masyarakat mempunyai peranan penting dalam menjamin keberhasilan program.

Efektivitas sosialisasi program Identitas Kependudukan Digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur dapat dinilai efektif. Hal ini tercermin dari tingkat pemahaman masyarakat yang sudah baik mengenai maksud dan tujuan program tersebut. Keberhasilan penyampaian informasi ini menunjukkan bahwa upaya sosialisasi yang dilakukan telah berhasil mencapai sarannya dalam memberikan pemahaman yang jelas kepada masyarakat tentang program identitas kependudukan digital.

##### **c. Pencapaian Tujuan Program**

Tujuan adalah elemen utama untuk menentukan keberhasilannya, yaitu seberapa dekat implementasi program tersebut dengan sasaran yang telah diidentifikasi sebelumnya. Dalam konteks

program identitas kependudukan digital, sasaran utamanya adalah memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan publik dan swasta secara daring tanpa perlu lagi mengelola dokumen fisik. Program ini bertujuan untuk menyederhanakan proses administratif, meningkatkan efisiensi layanan, dan memudahkan akses masyarakat terhadap berbagai layanan pemerintah maupun swasta. Keberhasilan program ini akan tercermin dari seberapa jauh masyarakat dapat memanfaatkan identitas digital mereka untuk berbagai keperluan secara mudah, cepat, dan aman, sesuai dengan visi pemerintah dalam era digitalisasi.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmat dkk. (2022) Tujuan dari program ini adalah untuk berpartisipasi dalam pengembangan teknologi informasi dan komunikasi mengenai digitalisasi pendidikan, meningkatkan manfaat digitalisasi kependudukan, memfasilitasi pertukaran informasi pemerintah-swasta dalam format digital, dan memperkuat identitas kependudukan.

Efektivitas tujuan program Identitas Kependudukan Digital telah mencapai tingkat yang memuaskan. Program ini dinilai efektif karena berhasil memenuhi tujuan utamanya, yaitu memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap data kependudukan mereka. Program ini juga telah memungkinkan masyarakat untuk melakukan pelayanan administrasi secara online, sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa program tersebut telah 50 51 memberikan manfaat nyata dalam meningkatkan efisiensi layanan kependudukan.

#### **d. Pemantauan Program**

Pemantauan terhadap program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Dukcapil Kabupaten Sumba Timur dilaksanakan melalui pemantauan berkala. Kegiatan ini merupakan wujud kepedulian terhadap masyarakat dan bertujuan untuk mengidentifikasi perbedaan antara implementasi program dan rencana yang telah ditetapkan. Melalui pemantauan ini, kekurangan dalam implementasi program dapat segera diketahui, sehingga memungkinkan pihak terkait untuk mencari dan menerapkan solusi yang tepat atas permasalahan yang muncul.

Temuan dalam penelitian ini konsisten dengan studi yang dilakukan oleh [14] pemantauan sebuah program dapat dilakukan dengan melakukan evaluasi suatu program dan membandingkan hasil yang telah diperoleh dari program tersebut. Efektivitas pemantauan program Identitas Kependudukan Digital telah menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Pemantauan ini bertujuan untuk memastikan optimalisasi pelaksanaan program sesuai dengan tujuannya. Metode pemantauan yang diterapkan meliputi penggunaan website, media sosial (Facebook), serta interaksi langsung dengan masyarakat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pendekatan multi-channel ini memungkinkan masyarakat untuk dengan mudah menyampaikan masalah, kritik, dan saran terkait pelaksanaan program, sehingga meningkatkan efektivitas pemantauan dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat.

### **Faktor – Faktor yang Mendukung dan Menghambat dalam Penerapan IKD**

Adapun faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi Identitas Kependudukan Digital adalah sebagai berikut:

- a. Faktor pendukung adalah hal-hal tertentu yang mendukung eksistensi sesuatu [15] :
  - Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur telah berhasil menerapkan SIAK.
  - Setiap penduduk harus memiliki e-KTP yang sudah tercatat dan beridentitas tunggal.
- b. Faktor penghambat adalah hal-hal tertentu yang menghentikan sesuatu untuk terjadi:
  - Tidak ada jaringan internet pada beberapa wilayah yang ada di Kabupaten Sumba Timur
  - Pada saat identitas kependudukan digital diaktivasiakan terjadi gangguan jaringan komunikasi data.
  - Tidak semua masyarakat mempunyai *smartphone*.
  - Masyarakat rentan atau lansia dan berkebutuhan khusus tidak dapat menggunakan telpon genggam / *smartphone*

#### **IV. SIMPULAN**

Simpulan Berdasarkan teori efektivitas, program layanan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Dukcapil Kabupaten Sumba Timur telah melakukan program layanan dengan indikator, 1. Ketepatan Sasaran: belum optimal karena masih jauh dari target yang telah ditetapkan, 2. Sosialisasi Program: telah berjalan, hal ini tercermin dari tingkat pemahaman masyarakat yang sudah baik, 4. Pencapaian Tujuan Program: untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap data kependudukan, 5. Pemantauan Porgram: pihak pelaksanaan program layanan ikd telah menerima aduan mengenai kekurangan dan masalah daalam proses penerapan ikd. Adapun faktor pendukung: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumba Timur telah berhasil menerapkan SIAK, Setiap penduduk harus memiliki e-KTP yang sudah tercatat dan beridentitas tunggal. Dan Faktor penghambat: Tidak ada jaringan internet pada beberapa wilayah, pada saat ikd diaktivasiakan terjadi gangguan jaringan, tidak semua masyarakat mempunyai *smartphone*, masyarakat lansia dan berkebutuhan khusus tidak bisa menggunakan *smartphone*.

#### **DAFTAR RUJUKAN**

- [1] Undang – Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- [2] Gustiana, Zelfi Nanda, and Syafrudin Pohan. 2023. “Efektifitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Simpang Tiga Pekan Kabupaten Serdang Bedagai.” *Jurnal Riset Multidisiplin Dan Inovasi Teknologi* 2(01):251–57. Doi: 10.59653/jimat.v2i01.460.
- [3] Heriyanto, Heriyanto. 2022. “Urgensi Penerapan E-Government Dalam Pelayanan 54 Publik.” *Musamus Journal of Public Administration* 4(2):066-075. Doi:

10.35724/mjpa.v4i2.4128.

- [4] Aharuddin, Mayestika Fortuna (2023). Analisis Penerapan E-Government dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bone = Analysis of the Application of E-Government in Population Administration Services in Bone District. Skripsi thesis, Universitas Hasanuddin.
- [5] Instruksi Presiden No.3 Tahun 2003 Tentang “Kebijakan dan Strategi Nasional’ Tentang “Pengembangan Nasional”.
- [6] Romawati, Amelya, Ignatia Martha Hendrati, and Wiry Wardaya. 2024. “Peningkatan Cakupan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Kelurahan Wonorejo.” *Journal Of Human And Education (JAHE)* 4(1):49-56. Doi: 10.31004/jh.v4i1.515.
- [7] Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 72 Tahun 2022 Tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Indonesia.
- [8] Ningtyas, Emi Laela Ayu (2024). ANALISIS KEBIJAKAN PELAKSANAAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KOTA MADIUN. Skripsi (S1) thesis, Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- [9] Aprilia, R. R. V. ..., and K. E. Wahyudi. 2023. “Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Balai RW Kelurahan Kalirungkut Surabaya.” *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Oktober 9(19):645-50.
- [10] K. Masyarakat, A. Kebijakan, R. Pantai, and V. Y. Londa, “Jurnal Administrasi Publik Jurnal Administrasi Publik,” *Ejurnal.Stisipolcandradimuka.Ac.Id*, vol. VIII, no. 118, pp. 57–63, 2022, doi: 10.14716/ijtech.v0i0.0000.
- [11] Permadi, Ikhsan Bagus, and Ali Rokhman. 2023. “Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data Pribadi.” *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari* 4(2):80-88. Doi: 10.31539/joppas.v4i2.6199.
- [12] A. Unique, “Sosialisasi Program Perizinan Selesaikan Izin Di Gerai Untuk Layanan Izin Ciamis (Si Geulis) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis,” no. 0, pp. 1–23, 2016.
- [13] Rolania Batubara, Eka, and Herlina Helmy. 2019. “Analisis Pengembangan Electronic Government Melalui Penyelenggaraan Website Di Pemerintahan Daerah Kabupaten Padang Pariaman.” *Jurnal Eksplorasi Akuntansi* 1(4):1666–86. doi: 10.24036/jea.v1i4.169.
- [14] M. A. Firmansyah and R. Anisykurlillah, “Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya,” *J. Ilm. Wahana Pendidik.*, vol. 9, no. 19, pp. 510–517, 2023.