

Evaluasi Program IKD (Identitas Kependudukan Digital) dalam Mendukung Sistem *Government* di Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya

Julia Kartika Eksaputri¹, Lingga Nurwidyasari², Rachel Valentina³,
Oktarizka Reviandani⁴

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

21041010077@student.upnjatim.ac.id, 21041010228@student.upnjatim.ac.id, 21041
010274@student.upnjatim.ac.id

ABSTRACT

In population administration public services, the government is now adopting e-government-based innovations such as Digital Population Identity (IKD) which includes digitization of population documents including E-KTP. Through the activation of IKD, residents can access their personal data in electronic form, utilize in formation and communication technology, increase the use of digitization, accelerate digital public or private services, and ensure the security of IKD ownership. The implementation of IKD is led by the Director General of Population Administration with the assistance of local governments at various levels, for example Surabaya City where the Dispendukcapil works with the government at the Kenjeran Sub-district level. The evaluation of the IKD program in Kenjeran sub-district followed the steps of Isaac and Michael's 1984 program evaluation theory, from formulating questions and information needs, to presenting data to decision makers. The research was conducted in a descriptive qualitative manner nearby utilizing interviews, observation, and documentation as primary and secondary data collection techniques. The results of the analysis show that Kenjeran Sub-district has succeeded in carrying out its duties effectively, but needs to increase socialization and education to the community so that the implementation of Digital Population Identity can run smoothly and provide maximum benefits to the community.

Keywords: *E-Government, Evaluation, Digital Residence Identity.*

ABSTRAK

Dalam pelayanan publik administrasi kependudukan, pemerintah kini mengadopsi inovasi berbasis *e-government* seperti Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang mencakup digitalisasi dokumen kependudukan termasuk E-KTP. Melalui aktivasi IKD, penduduk bisa mengakses data pribadi mereka dalam bentuk elektronik, memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, meningkatkan penggunaan digitalisasi, mempercepat layanan publik atau privat digital, serta memastikan keamanan kepemilikan IKD. Implementasi IKD dipimpin oleh Dirjen Dukcapil dengan bantuan pemerintah daerah di berbagai tingkatan, contohnya Kota Surabaya di mana Dispendukcapil bekerja sama dengan pemerintah di tingkat Kecamatan Kenjeran. Evaluasi program IKD di Kecamatan Kenjeran mengikuti langkah-langkah teori evaluasi program oleh Isaac dan Michael pada 1984, mulai dari merumuskan pertanyaan dan kebutuhan informasi, hingga menyajikan data kepada para pengambil keputusan. Penelitian dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan memanfaatkan wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data primer dan sekunder. Hasil analisis menunjukkan bahwa Kecamatan Kenjeran berhasil

menjalankan tugasnya secara efektif, namun perlu meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat agar implementasi Identitas Kependudukan Digital bisa berjalan dengan lancar dan memberi manfaat maksimal kepada masyarakat.

Kata Kunci: *E-Government*, Evaluasi, Identitas Kependudukan Digital

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang terus maju memiliki dampak yang signifikan pada sistem pemerintahan, terutama dalam upaya implementasi *e-government* berbasis *Good Governance*. Transformasi digital dalam penyelenggaraan layanan publik menjadi suatu kebutuhan yang mendesak bagi pemerintah guna menciptakan lingkungan kerja dan proses pelayanan publik yang efisiensi dan efektivitas.

Kecamatan Kenjeran adalah wilayah administratif yang memberikan berbagai pelayanan publik kepada penduduknya. Konsep pelayanan publik diatur dengan peraturan khusus untuk menjamin hak, tugas dan kewajiban semua pihak yang terlibat dalam pemberian pelayanan tersebut. Pemberian pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kenjeran dapat ditinjau dari beberapa aspek, antara lain efisiensi proses administrasi, daya tanggap penyedia layanan, dan kepatuhan terhadap kerangka hukum dan peraturan. Secara kolektif, faktor-faktor ini berkontribusi terhadap keseluruhan pengalaman individu dalam mengakses layanan publik di sub-kabupaten tersebut. Kualitas pelayanan publik di daerah, khususnya di bidang pelayanan kependudukan, menjadi hal yang sangat memprihatinkan. Pelayanan kependudukan di suatu daerah, seperti penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), sangat penting bagi kehidupan sehari-hari warga. Namun kualitas layanan tersebut perlu ditingkatkan karena dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Secara keseluruhan, situasi pelayanan publik di Kabupaten Kengeran diwarnai oleh interaksi yang kompleks antara faktor demografi, ekonomi, dan lingkungan. Mengatasi tantangan dan peluang ini sangat penting bagi pembangunan kabupaten dan kesejahteraan penduduknya. Di Kecamatan Kenjeran, proses pengurusan E-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) diawasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Badan Kependudukan dan Pencatatan Sipil) setempat.

Peningkatan produktivitas pemerintah dapat tercapai apabila penerapan inovasi teknologi dilakukan dengan maksimal dan memberikan nilai guna yang nyata bagi masyarakat. Meskipun demikian, implementasi *E-Government* belum sepenuhnya memberikan hasil yang optimal di berbagai tingkatan pemerintahan. Kondisi pelayanan yang demikian disebabkan karena kebijakan pelayanan tidak disosialisasikan secara efektif kepada warga, dan lebih jauh lagi, warga dan komunitas lokal tidak dilibatkan dalam pengembangan kebijakan pelayanan, termasuk masalah pelayanan dan penetapan biaya. Prosedur dan jadwalnya masih ditangani secara sepihak oleh pemerintah. Dengan demikian, masyarakat dihadirkan

sebagai objek pelayanan belaka untuk diperlakukan sesuai keinginan pegawai pemerintah tersebut. Maka tidak mengherankan jika kita sering mendengar seruan dari pejabat pemerintah untuk melakukan perubahan dalam pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Buruknya kualitas pelayanan publik menimbulkan citra negatif pemerintah di masyarakat. Sebab, beberapa masyarakat yang pernah melakukan pelayanan administrasi selalu mengeluh dan kecewa dengan tidak memadainya sistem pemberian pelayanan. Salah satu penyedia layanan publik yang bekerja sama langsung dengan pemerintah kota adalah Kecamatan Kenjeran di Surabaya. Pelayanan publik pegawai pemerintah sebagai suatu lembaga menjamin kelangsungan penyelenggaraan negara, termasuk perumusan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumber daya untuk kepentingan umum dan masyarakat.

Dalam pelaksanaan program *E-Government* di kecamatan Kenjeran ini, peran E-KTP juga sangat berpengaruh. Namun banyak dari masyarakat di Kecamatan Kenjeran kurang responsif akan kepemilikan E-KTP. Sebagai alternatif dari program E-KTP pemerintah juga mengadakan program IKD. IKD bertujuan untuk memantau penerapan teknologi informasi dan komunikasi terkait digitalisasi kependudukan di kecamatan Kenjeran, peningkatan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi masyarakat kecamatan Kenjeran, kemudahan dan percepatan proses pelayanan publik atau swasta dalam bentuk digital.

Salah satu tujuan utama IKD adalah meningkatkan keamanan identifikasi penduduk di kecamatan Kenjeran. Dengan adanya IKD di kecamatan Kenjeran, pemerintah dapat memverifikasi identitas individu secara *online* dengan lebih mudah dan akurat, sehingga memungkinkan penyediaan layanan pemerintahan elektronik yang lebih aman dan efisien. Sebaliknya, *E-Government* dapat membantu dalam proses pendaftaran, pembaruan data, dan penggunaan identitas digital yang terkait dengan program IKD yang dapat di gunakan masyarakat di kecamatan Kenjeran. Terkait dengan penerapan lebih lanjut, implementasi program IKD di kecamatan Kenjeran dapat membantu dalam pengembangan sistem identifikasi yang terintegrasi dalam platform *E-Government*. Dengan memiliki identitas digital yang terverifikasi, masyarakat mampu mengakses berbagai layanan pemerintah secara *online* dengan lebih mudah dan cepat. Selain itu, program IKD di kecamatan Kenjeran juga dapat memfasilitasi pembangunan infrastruktur keamanan *cyber* yang kuat untuk melindungi data pribadi dan sensitif yang digunakan dalam layanan pemerintah elektronik. Identitas digital yang terotentikasi dapat membantu dalam menerapkan langkah-langkah perlindungan data yang lebih efektif, seperti enkripsi dan otorisasi akses. Selain itu, integrasi antara program IKD dan *E-Government* juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelaksanaan proses pemerintahan. Dengan sistem identifikasi digital yang terverifikasi, proses administrasi dan pengelolaan data pemerintah dapat dilakukan dengan lebih efisien dan transparan.

Masyarakat sekitar di kecamatan Kenjeran dapat dengan mudah mengakses informasi dan mengawasi penggunaan dana publik serta kebijakan pemerintah secara lebih terbuka. Tidak kalah pentingnya, kerja sama antara program IKD dan *E-*

Government dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan

Mengurangi birokrasi dan proses manual, pemerintah dapat mengalokasikan sumber daya yang lebih banyak untuk memperbaiki layanan yang ada dan mengembangkan inovasi baru untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Dengan demikian, korelasi antara program IKD dan *E-Government* memiliki potensi besar untuk meningkatkan optimalisasi, efisiensi, dan kualitas layanan publik, serta mempercepat transformasi digital dalam pemerintahan.

TINJAUAN LITERATUR

Dengan mempertimbangkan latar belakang ini, tinjauan pustaka dapat lebih lanjut mengeksplorasi studi-studi yang telah ada mengenai implementasi IKD dan dampaknya terhadap kualitas layanan *e-Government* di lingkungan urban seperti Kenjeran, Surabaya. Literatur terkait dapat mencakup aspek teknis, sosial, dan kebijakan dari pengimplementasian sistem informasi kependudukan digital. Tinjauan pustaka mengenai evaluasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam mendukung sistem *e-Government* di Kecamatan Kenjeran, Kota Surabaya, memerlukan pemahaman terhadap beberapa konsep dan praktik terkait, termasuk *e-Government*, manajemen data kependudukan, dan implementasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik. Berikut ini adalah tinjauan singkat dari topik-topik terkait:

Konsep *e-Government*

E-Government merujuk pada penggunaan TIK oleh pemerintah untuk menyediakan informasi dan layanan publik kepada masyarakat, bisnis, dan entitas lain. Tujuannya adalah untuk membuat proses administrasi lebih efisien, transparan, dan partisipatif. Studi oleh Heeks dan Bailur (2007) mengidentifikasi bahwa *e-Government* dapat meningkatkan kepuasan masyarakat melalui penyederhanaan prosedur dan aksesibilitas layanan yang lebih baik.

Menurut penjelasan dari Bank Dunia (Samodra Wibawa 2009:113), *E-Government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintah seperti internet dalam skala luas (WAN), komunikasi seluler, dan lain sebagainya, yang bertujuan untuk menjalin hubungan dengan masyarakat, dunia usaha, dan lembaga pemerintah lainnya.

Menurut TheWorld Bank Group (Falih Suaedi, Bintoro Wardianto2010:54), *E-Government* merupakan langkah yang dilakukan untuk memanfaatkan informasi dan teknologi komunikasi guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Sumber lainnya, yaitu Depkominfo, mendefinisikan *E-Government* sebagai pelayanan publik yang disediakan melalui situs web pemerintah dengan domain khusus yang menunjukkan kedaulatan pemerintah Indonesia (go.id).

Kontributor lain, Clay G. Weslatt, dalam situs webnya menyebutkan *E-Government* berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi

untuk meningkatkan efisiensi pemerintah, mengurangi biaya operasional, meningkatkan layanan kepada masyarakat umum, dan membuat pemerintah menjadi lebih bertanggung jawab terhadap masyarakat.

Konsep *E-Government* juga meliputi tiga jenis klasifikasi yaitu: Government to Citizens/consumers (G-to-C), Government to Business (G-to-B), Government to Governments (G-to-G).

Teori Evaluasi Program

Evaluasi merupakan bagian integral dari sebuah penelitian yang dilakukan untuk mengumpulkan data guna menilai sejauh mana, dalam halapa, dan bagaimana tujuan program dapat tercapai. Sebagai alat analisis dan penilaian, evaluasi digunakan untuk menganalisis dan menilai fenomena serta penerapan ilmu pengetahuan. Sebagai disiplin ilmu yang berdiri sendiri, ilmu evaluasi didukung oleh beragam teori. Tujuan utama dari evaluasi adalah untuk menilai efektivitas kebijakan agar dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berwenang. Melalui evaluasi, dapat dipahami sejauh mana tujuan telah tercapai dan juga untuk mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Menurut Anderson dalam Winarno (2008: 166), secara umum, evaluasi dapat dijelaskan sebagai aktivitas yang melibatkan penaksiran atau penilaian terhadap kebijakan yang mencakup aspek substansi, implementasi, dan dampak dari pelaksanaan kebijakan tersebut. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2010: 1), evaluasi adalah sebuah kegiatan yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang kinerja suatu hal, yang nantinya informasi tersebut akan digunakan untuk menentukan pilihan yang tepat dalam proses pengambilan keputusan. Dalam perspektif Suchman yang dikutip oleh Arikunto dan Jabar (2010: 1), evaluasi dipandang sebagai suatu proses untuk menentukan hasil dari sejumlah kegiatan yang telah direncanakan demi mendukung pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan definisi-definisi evaluasi sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa evaluasi merupakan proses pengukuran, penilaian, dan analisis terhadap program atau kebijakan guna menilai pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Hasil evaluasi ini kemudian dijadikan sebagai acuan dalam pengambilan keputusan untuk langkah-langkah yang akan diambil di masa depan.

Program adalah rencana yang mencakup kebijakan dan serangkaian kegiatan yang harus dilaksanakan dalam periode waktu tertentu. Terdapat beberapa definisi dalam kamus, dimana program bisa diartikan sebagai rencana atau kegiatan yang dilakukan dengan teliti. Menurut Suharsimi Arikunto (2004: 2), program memiliki dua pemahaman, yaitu secara umum dan khusus. Secara umum, program dapat disebut sebagai rencana kegiatan yang akan dilakukan dimasa mendatang. Namun, definisi khusus dari program sering terkait dengan evaluasi, yang mengacu pada serangkaian kegiatan yang merupakan implementasi atau realisasi suatu kebijakan. Program ini berlangsung dalam waktu yang panjang, bersifat berkelanjutan, dan terjadi di dalam satu organisasi dengan melibatkan berbagai individu. Dari sudut pandang khusus ini, program terdiri dari serangkaian kegiatan yang dijalankan secara berkesinambungan dengan rentang waktu pelaksanaan yang

luas. Lebih daripada sekedar rangkaian tugas, program juga membentuk suatu sistem yang saling terhubung satu sama lain, melibatkan partisipasi lebih dari satu orang dalam pelaksanaannya.

Menurut penelitian oleh Isaac dan Michael pada tahun 1984, sebuah program harus dievaluasi untuk menilai keberhasilannya dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi program terdiri dari tiga tahap: merumuskan pertanyaan dan informasi yang dibutuhkan, mengumpulkan data relevan, dan menyediakan informasi untuk membantu pengambil keputusan dalam melanjutkan, memperbaiki, atau menghentikan program itu. Evaluasi program merupakan serangkaian kegiatan yang sengaja dilakukan untuk menilai sejauh mana program tersebut sukses. Tujuannya adalah untuk menilai keberhasilan pelaksanaan suatu kegiatan yang telah direncanakan, seperti disampaikan oleh Suharsimi

Arikunto pada tahun 2009. Menurut Tyler seperti yang dikutip oleh Arikunto dan Jabar pada tahun 2009, evaluasi program merupakan proses penilaian untuk menentukan apakah tujuan pendidikan telah tercapai. Cronbach dan Stufflebeam, yang juga dikutip oleh Arikunto dan Jabar, menyatakan bahwa evaluasi program bertujuan menyediakan informasi yang diperlukan oleh pengambil keputusan. Dari berbagai pandangan tersebut, evaluasi program dapat dijelaskan sebagai proses pengumpulan data atau informasi ilmiah yang memberikan dasar bagi pengambil keputusan dalam menetapkan kebijakan dimasa depan. Oleh karena itu, keberhasilan evaluasi program bergantung pada efektivitas (perbandingan antara *output* dan *input*) serta efisiensi (penggunaan *input* untuk menghasilkan *output* melalui proses tertentu). **Studi Kasus**

Kenjeran, Surabaya

Dalam konteks Kecamatan Kenjeran, Kota Surabaya, evaluasi program IKD dapat memainkan peran kunci dalam transformasi menuju *e-Government*. Surabaya telah menunjukkan komitmen terhadap inovasi dan penggunaan TIK dalam pelayanan publik, seperti yang terlihat dalam berbagai inisiatif *smartcity*. Namun, tantangan seperti integrasi sistem, literasi digital warga, dan aspek keamanan data masih menjadi perhatian.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan pengumpulan data melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Subjek penelitian terdiri dari pegawai Kecamatan Kenjeran Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik dan masyarakat dan *teller* Bank Jatim Cabang Perak Kota Surabaya. Selain itu, analisis yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada model tahapan implementasi menurut Van Meter dan Van Hon yang didalamnya termasuk pada tahap perencanaan, keteladanan dan pelaksanaan.

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini terdiri atas data primer serta data sekunder. Teknik pengumpulan data primer dilakukan melalui teknik wawancara. Adapun asal data sekunder diperoleh dengan cara membaca, mengkaji,

serta memahami literatur, seperti jurnal penelitian terdahulu, serta referensi tertulis yang mendukung penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan pelayanan IKD (Identitas Kependudukan Digital) di Kecamatan Kenjeran merupakan pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setempat. Penyelenggaraan layanan IKD (Identifikasi Kependudukan Digital) merupakan salah satu layanan penting yang dikenal dengan layanan IKD yang diciptakan oleh Dukcapil. Salah satunya adalah pelayanan yang diberikan oleh petugas secara umum berjalan dengan baik, permasalahan yang timbul juga dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat, sehingga pencatatan yang perlu dikumpulkan juga dijelaskan secara detail. Dalam suatu sistem biasanya mencakup beberapa prosedur yang mana prosedur-prosedur tersebut saling bergantung dan mempengaruhi satu sama lain. Jadi, jika terjadi perubahan pada salah satu proses yang ada, maka akan mempengaruhi proses lainnya. Berdasarkan hasil penelitian, produk kebijakan yang dijadikan acuan dalam proses pelayanan E-KTP adalah Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 1. 67 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan KTP Berbasis Kode Nomor Tanda Pengenal Nasional Bagi Orang.



Gambar1. Tampilan aplikasi IKD

(Sumber: GooglePlayStore)

Proses integrasi program IKD di kecamatan Kenjeran ini sudah berjalan baik, karena IKD menjadi salah satu bahan atau syarat bagi orang yang sudah 17 tahun keatas dan harus foto KTP serta memiliki IKD. Secara tidak langsung hal tersebut juga mensosialisasikan aplikasi IKD kepada masyarakat. IKD memiliki syarat untuk anak 17 tahun ke atas untuk mengurus IKD dengan menunggu KTP fisik jadi dalam mengintegrasikan program IKD (Identitas Kependudukan Digital) melibatkan beberapa langkah dan pelaku utama. Program IKD bertujuan untuk mendigitalkan berbagai dokumen terkait pencatatan kependudukan, seperti Kartu Tanda

Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran agar dapat segera dilihat dan diverifikasi melalui platform digital. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki akses terbatas terhadap kantor-kantor pemerintah. Proses integrasi melibatkan beberapa komponen utama, diantaranya yaitu: Program IKD mengharuskan warga untuk mengaktifkan KTP digitalnya melalui aplikasi *mobile* yang berfungsi sebagai dompet digital untuk menyimpan dan mengelola dokumen identitasnya. Program IKD mengintegrasikan data dari berbagai sumber, termasuk KTP yang ada dan dokumen pendaftaran kependudukan lainnya, untuk menciptakan identitas digital yang terintegrasi bagi seluruh warga negara. Program IKD dirancang untuk berintegrasi dengan sistem dan platform pemerintahan yang ada, dan memastikan akses tanpa batas terhadap layanan publik dan meminimalkan kebutuhan kunjungan lapangan ke kantor-kantor pemerintah. Program IKD mencakup kolaborasi erat dengan berbagai pemangku kepentingan, termasuk lembaga pemerintah, lembaga keuangan, dan perusahaan swasta, untuk memastikan keberhasilan implementasi dan adopsi sistem identitas digital. Program IKD mengandalkan infrastruktur teknis yang kokoh, termasuk server dan sistem penyimpanan data yang aman, untuk menjamin integritas dan keamanan karakter data pribadi warga negara. Integrasi program IKD sangat penting dalam transformasi digital Indonesia karena bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik, terutama bagi daerah terpencil atau aksesibilitas buruk yang terbatas pada kantor-kantor pemerintah.



Gambar2. Tampilan Aplikasi IKD Setelah Aktivasi

(Sumber: Aplikasi IKD Salah Satu Warga Kecamatan Kenjeran)

Terdapat banyak pengaruh program IKD terhadap efisiensi dan kecepatan pelayanan administrasi kependudukan diantaranya yaitu pelayanan lebih cepat lebih mudah, beberapa bagian awal di registrasi aplikasi IKD seperti mengisi Gmail, nomor telepon, foto di bagian halaman awal registrasi IKD bisa dilakukan secara aman diri oleh masyarakat pemohon. Namun ada beberapa bagian yang perlu datang ke kecamatan langsung yakni HP masyarakat yang bersangkutan harus

melakukan *barcode* untuk mendapatkan kode OTP yang selanjutnya digunakan untuk proses selanjutnya pendaftaran IKD. Dengan adanya IKD dapat mempermudah masyarakat, pemerintah, dan mempermudah proses administrasi. Hanya saja, perlu dilakukannya sosialisasi lewat balai RW secara berkala. Walikota menginstruksikan untuk melakukan sosialisasi di setiap balai RW masing-masing wilayah kecamatan Kenjeran. Dengan menggunakan teknologi digital, pemrosesan dokumen dapat dilakukan secara *online* sehingga mengurangi kebutuhan kunjungan kantor dan dapat menghemat waktu.

IKD dapat mempercepat penyelenggaraan pelayanan pengelolaan kependudukan dengan memberikan akses cepat dan mudah kepada masyarakat dalam mengelola berbagai layanan kependudukan. Dengan menggunakan aplikasi digital juga masyarakat dapat memproses dokumen kependudukan secara *online* sehingga mengurangi waktu tunggu yang sering terjadi pada proses manual. IKD dapat meningkatkan pelayanan publik dengan memberikan akses yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat untuk mendukung berbagai layanan bagi masyarakat. Dengan cara ini, warganegara dapat lebih mudah mengakses layanan

kependudukan, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan meningkatkan kredibilitas pemerintah. Secara ringkas, program IKD dapat memberikan dampak yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan ketepatan waktu pelayanan pengelolaan kependudukan di wilayah sekitar Kecamatan Kenjeran. Dengan memanfaatkan teknologi digital dan meningkatkan integrasi antar layanan kependudukan yang berbeda, IKD dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan pelayanan serta meningkatkan keamanan data masyarakat sekitar.

Setelah diterapkannya program Identitas Kependudukan Digital (IKD), beberapa perubahan signifikan yang dirasakan oleh pihak kecamatan maupun masyarakat yaitu proses pelayanan jadi lebih cepat, selain itu kita mengajarkan masyarakat untuk memahami program-program pemerintah. KTP fisik juga tidak bisa langsung jadi, seperti contoh seorang pemohon kehilangan KTP, maka pemohon tersebut harus datang ke kecamatan untuk membuat IKD, dengan syarat membawa surat kehilangan dari polisi terdekat dan *fotocopy* KK. Para pegawai juga mempermudah masyarakat, sembari menunggu KTP fisik jadi, masyarakat tetap bisa mengurus beberapa keperluan melalui KTP Digital atau IKD. Dengan bermodalkan *smartphone*, mereka sudah mengetahui KTP-nya dan juga dapat mengetahui KK susunan keluarganya dari aplikasi IKD. Implementasi IKD telah meningkatkan pengalaman pegawai kecamatan dalam mengurus administrasi kependudukan. Pegawai kecamatan tidak perlu lagi menghadapi kendala yang sering terjadi dalam proses manual, seperti antrean panjang, kesalahan data, dan waktu yang lama dalam memperoleh dokumen kependudukan.

Kecamatan sudah memastikan keamanan data dalam program IKD ini, keamanan data di IKD susah ditembus. Selain itu, pemakaian IKD ini juga hanya dapat digunakan satu *smartphone* hanya satu akun IKD. Keamanan IKD juga dari pemilik *smartphone* itu sendiri, karena pada aplikasi IKD harus memasukkan sandi dan harus berbagi *barcode* dengan lembaga terkait untuk *scan* ke berbagai

kepentingan dan urusan lain. Setiap pengguna IKD mendapatkan PIN yang harus dimasukkan untuk mengakses aplikasi IKD. PIN ini sebagai kata sandi tambahan untuk mengamankan akses ke data sensitif. Jika pengguna mengalami pergantian perangkat, misalnya pergantian *smartphone*, pengguna dapat menjalankan menu pemisahan

perangkat di aplikasi IKD untuk menjamin keamanan data. Jika pengguna melaporkan

kehilangan *smartphone*-nya, IKD dapat diblokir untuk mencegah akses data yang tidak sah. Data yang dimasukkan pengguna melalui aplikasi IKD harus divalidasi oleh penyelenggara pelayanan Dukcapil untuk menjamin keakuratan informasi. IKD menggunakan sistem otentikasi yang berpedoman pada standar internasional untuk menjamin keamanan data. Sistem tersebut mencakup verifikasi biometrik, data identitas, kode verifikasi, dan kode QR untuk memastikan identitas pengguna. IKD menggunakan teknologi keamanan canggih untuk menjamin keamanan data. Dengan cara ini, risiko kehilangan identitas dan dokumen bisa dikurangi. Melalui langkah-langkah tersebut, kecamatan dapat menjamin keamanan data dalam program IKD, menjamin integritas dan kerahasiaan warga negara, serta mengurangi risiko perlindungan identitas dan hilangnya aset.

Tantangan utama yang dihadapi saat mengimplementasikan program IKD yaitu di saat sistem IKD *error* proses pelayanan masyarakat banyak yang diberhentikan, *error* yang terjadi hanya terjadi kurang lebih setengah hari sehingga setelah sistem berjalan normal para pegawai bisa melanjutkan pekerjaan seperti biasa walaupun terkendala waktu yang agak lama. Tantangan lainnya seperti masyarakat pengguna *smartphone* yang kurang mengerti teknologi atau memiliki *smartphone* yang tidak *support* seperti *smartphone* android model lama dengan kapasitas penyimpanan yang kecil, *smartphone* dengan model lama tidak dapat memenuhi spesifikasi teknis yang diperlukan untuk mengunduh dan menggunakan aplikasi IKD, sehingga masyarakat yang menggunakan *smartphone* tersebut tidak dapat mengakses layanan IKD secara efektif, kamera yang buram sehingga pada saat pengambilan foto masyarakat kesulitan pada saat proses halaman awal pendaftaran aplikasi IKD yang digunakan untuk verifikasi data. Cara Pegawai Kecamatan Kenjeran mengatasi tantangan tersebut dengan cara Aplikasi IKD harus kompatibel dengan berbagai jenis perangkat keras dan perangkat lunak, termasuk perangkat keras dan perangkat lunak lama. Aplikasi harus dapat berjalan dengan lancar pada versi sistem operasi yang berbeda dan dapat diunduh dengan mudah. Mengembangkan fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi IKD harus lebih fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna yang berbeda. Fitur-fitur yang ada harus dapat beradaptasi dengan berbagai jenis perangkat keras dan perangkat lunak, serta memenuhi kebutuhan pengguna yang

berbeda. Mengembangkan dokumentasi yang baik, masyarakat perlu menyediakan dokumentasi yang baik dan jelas untuk membantu pengguna dalam menggunakan aplikasi IKD. Dokumentasi ini harus dapat menjelaskan cara penggunaan aplikasi, cara mengatasi kesalahan, dan cara menggunakan fitur yang tersedia. Dengan adanya pengembangan layanan bantuan, diperlukan untuk

membantu pengguna mengatasi permasalahan yang timbul pada saat menggunakan aplikasi IKD. Layanan bantuan ini harus mudah diakses dan mampu memberikan solusi efektif terhadap permasalahan yang dihadapi.

Respons dari masyarakat terkait implementasi program IKD ini khususnya pada masyarakat yang kurang menguasai *smartphone* atau lansia maupun masyarakat yang kurang mampu secara ekonomi, mereka tentu keberatan dan kesulitan dengan adanya program IKD ini. Terkadang memang respons masyarakat, terhadap aplikasi suara warga (*wargaku* Surabaya) banyak yang mengeluhkan kesulitan untuk masyarakat lansia, tetapi hal tersebut tidak membuat pemerintah menghentikan program IKD, justru pemerintah akan terus mengadakan sosialisasi IKD untuk masyarakat dan berusaha membiasakan masyarakat dengan adanya program IKD. Sosialisasi harus diadakan sesering mungkin agar masyarakat bisa mengikuti bagaimana penggunaan program IKD ini. Sosialisasi terkait IKD diadakan di balai RW, Kecamatan Kenjeran yang sudah melakukan sosialisasi ke 4 kelurahan, yakni Kelurahan Sidotopo Wetan, Tanah Kali Kedinding, Bulak Banteng, dan Tambak Wedi. Proses sosialisasi tersebut ada petugasnya masing-masing yang akan menjelaskan mengenai program pemerintah ini, dan ada juga pegawai kelurahan maupun kecamatan setempat yang mendampingi masyarakat dalam pelaksanaan sosialisasi. Beberapa wilayah Surabaya juga sudah mengadakan pelayanan sosialisasi melalui balai RW. Berikut contoh kegiatan sosialisasi yang diadakan oleh pemerintah kota Surabaya melalui beberapa kecamatan, salah satunya kecamatan Kenjeran.



Gambar3. Kegiatan Sosialisasi Program IKD Kepada Warga Kec. Kenjeran Balai RW.12

(Sumber: Dokumen Peneliti)

Keberhasilan program IKD dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Kenjeran masyarakat sekitar lebih mengenal dan lebih tertib administrasi salah satunya dengan menggunakan IKD. Jika warga setempat tersebut sudah mengurus IKD, otomatis warga tersebut juga akan mengurus KK. Karena didalam aplikasi IKD terdapat KTP dan KK, dengan begitu warga lebih memperhatikan dengan teliti Kartu Keluarganya. KK yang belum memiliki *barcode*

,diharapkan untuk memperbaharui KK yang menggunakan *barcode*. IKD memungkinkan masyarakat dapat mengakses layanan pengelolaan kependudukan secara digital, seperti permohonan akta kelahiran, akta kematian, dan kartu keluarga, serta pembayaran pajak dan retribusi secara digital, sehingga memudahkan akses terhadap layanan pengelolaan administrasi kependudukan. Program IKD juga berkontribusi dalam menciptakan masyarakat yang lebih berkeadilan dalam hal mengakses program IKD terhadap pelayanan publik, sehingga dapat mendorong pembangunan yang berkelanjutan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah, juga bekerja sama dengan sektor swasta, dengan menjelaskan secara transparan bagaimana penggunaan data dikelola dan keamanan dapat dijaga sehingga masyarakat memahami sepenuhnya manfaat dan perlindungan yang dapat diterima oleh masyarakat.

Rencana dalam pengembangan atau peningkatan lanjutan dari program IKD di masa yang akan datang. Rencananya akan ada pengembangan dan peningkatan lanjutan, IKD akan terus dikembangkan dengan fitur-fitur baru yang lebih canggih dan efektif, seperti fitur

Verifikasi biometrik, fitur pengamanan yang lebih kuat, dan fitur lainnya yang dapat meningkatkan keamanan dan efisiensi administrasi. IKD akan terus ditingkatkan dengan meningkatkan kapasitas sistem, sehingga dapat memproses lebih banyak data dan meningkatkan kecepatan akses pelayanan administrasi kependudukan. Saat ini diketahui Kecamatan Kenjeran belum dapat bekerja sama dengan instansi lain atau sektor swasta untuk memperkuat implementasi dan fungsi dari program. Tetapi dengan adanya program IKD yang sudah disosialisasikan ke beberapa bank yang ada ternyata masih banyak bank yang kurang mendukung dengan adanya kerja sama dengan program pemerintah ini. Ada beberapa instansi yang sudah memahami dengan program IKD, tetapi ada juga yang masih belum bisa menerima program pemerintah ini seperti di perbankan atau masuk sebagai anggota TNI/Polri. Mereka tetap meminta KTP fisik, padahal untuk sejauh ini IKD juga dapat dikatakan sebagai pengganti dari KTP fisik. Bank yang sudah menerima program IKD adalah Bank Jatim. Bank ini sudah menerima IKD untuk warga yang ingin melakukan pembukaan rekening baru dan hal-hal lain yang berkaitan dengan urusan bank, dengan menggunakan IKD (Identitas Kependudukan Digital).

Program Identitas Kependudukan Digital dapat dinilai keberhasilannya dengan mengikuti model evaluasi program menurut Isaac dan Michael pada tahun 1984. Evaluasi program meliputi tiga langkah: merumuskan pertanyaan dan kebutuhan informasi, mengumpulkan data yang relevan, serta menyediakan informasi untuk membantu pengambil keputusan. Penerapan teori ini penting untuk mengevaluasi efektivitas program Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Kenjeran. Tujuan dari penggunaan teori ini adalah untuk menjawab pertanyaan penelitian terkait evaluasi program Identitas Kependudukan Digital.

KESIMPULAN

Implementasi IKD merupakan sebuah terobosan baru yang dilakukan oleh

Dispenduk Capil Kota Surabaya dibantu oleh tingkat pemerintahan dibawahnya yakni Kecamatan Kenjeran dalam upaya peningkatan proses implementasi pada pelayanan publik, khususnya pada E-KTP. Kecamatan Kenjeran dinilai mampu mengimplementasikan, dan menangani dengan baik setiap kendala yang terjadi pada saat proses pelayanan, baik itu kendala teknis maupun kendala non-teknis, serta berperan secara aktif dalam menyebarluaskan informasi melalui kegiatan sosialisasi yang rutin diadakan setiap hari Selasa mengenai IKD (Identitas Kependudukan Digital) kepada masyarakat secara umum. Di Kecamatan Kenjeran proses implementasi berjalan cukup baik dan berjalan sesuai prosedur pelayanan publik yang ada, Seperti contoh Bank Jatim yang menjadi bank pertama yang menerapkan IKD dalam setiap proses pelayanannya. Selain itu, proses sosialisasi IKD juga dilakukan dengan cara mewajibkan anak usia 17 tahun yang wajib KTP untuk sekaligus mendaftar IKD. Dengan demikian, diharapkan implementasi IKD di Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya mampu memperhatikan dan memenuhi aspek evaluasi dalam teori Isaac dan Michael pada tahun 1984, tersebut.

Dari penjelasan mengenai implementasi IKD di Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya, penulis memberikan beberapa saran untuk menunjang agar proses implementasi ini ke depannya berjalan maksimal: Lebih memperluas jaringan sektor publik dan swasta untuk mampu menerima IKD dalam setiap pelayanannya, seperti contoh untuk bepergian menggunakan kereta, pesawat, serta pendaftaran administrasi lainnya. Dengan begitu, masyarakat akan lebih terdorong untuk menggunakan IKD karena terlihat banyak sektor publik maupun sektor swasta yang telah menggunakan *scan barcode* IKD pada setiap pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agnes A. Fransintia Tukan, A. R. (2023,Oktober). Kependudukan Digital (IKD) Di Kabupaten Lembaga Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Registratie*, 162-180. doi:<https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i2.3717>
- Dwi Vira Safitri, D. A. (2023, Desember). Partisipasi Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Untuk Mendorong Tertib Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Gununganyar Tambak. *TheIndonesian Journal of Public Administration*, 9 No. 2. Retrieved from <http://jpurnal.uta45jakarta.ac.id/index.php/admpublik/iex>
- Ikhsan Bagus Permadi, A. R. (2023, Juni 280-88). Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data Pribadi. *Journal of Public and Administration*, 4. doi:10.315339/joppas.v4i2.6199
- Moch Andre Firmansyah, R. A. (2023). Efektivitas Progam Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9 (19), 510-517. doi:<https://doi.org/20.5281/zenodo.8412238>

- Muhammad Rendy Yoga Pradana, V. R. (2023, Mei). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Wonokusumo Kecamatan Semampir Pemerintah Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3.
- Rania Riska Vindy Aprilia, K. E. (2023, Oktober). Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Balai RW Kelurahan Kalirungkut Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 645-650. doi: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8415574>
- Vivtania Salsa Bella, D. W. (2024, Januari 1). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. *Jurnal Administrasi Publik*, 6, 14-31.
- Widiyarta, A. (2023, September). Implementasi Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Mendorong Digitalisasi Di Kelurahan Jepara Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9, 43-51. doi: <http://10.5281/zenodo>