

PENERAPAN *E-GOVERNMENT* DALAM LAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KELURAHAN AMPEL KOTA SURABAYA

Izha Ayu Krishna¹, Novie Indrawati Sagita², Selvi Centia³

^{1,2,3}Program Studi Administrasi Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia
Email Korespondensi : izha21001@mail.unpad.ac.id

Submitted: 04-06-2025; Accepted: 18-07-2025; Published : 07-09-2025

ABSTRAK

Identitas Kependudukan Digital merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi yang dikembangkan oleh Kementerian Dalam Negeri. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Identitas Kependudukan Digital sebagai bagian dari kebijakan e-Government di Kelurahan Ampel, Kota Surabaya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama kegiatan magang. Hasil penelitian menunjukkan tiga permasalahan utama dalam implementasi Identitas Kependudukan Digital, yaitu: (1) belum adanya integrasi lintas sektor antara Identitas Kependudukan Digital dengan instansi pelayanan publik dan swasta, (2) keterbatasan infrastruktur dan kapasitas teknis pelayanan yang berdampak pada lamanya proses aktivasi, serta (3) rendahnya literasi digital dan kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data. Permasalahan ini dianalisis menggunakan teori keberhasilan *e-Government* dari Indrajit yang mencakup elemen *support*, *capacity*, dan *value*. Ditemukan bahwa lemahnya dukungan kebijakan, keterbatasan sumber daya, dan resistensi masyarakat menjadi hambatan utama pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital di tingkat kelurahan. Penelitian ini merekomendasikan penguatan regulasi integratif, peningkatan sarana pelayanan, serta strategi edukasi publik berbasis komunitas untuk mempercepat transformasi digital layanan administrasi kependudukan.

Kata kunci: Identitas Kependudukan Digital, *e-Government*, Literasi Digital

ABSTRACT

The Digital Population Identity (Identitas Kependudukan Digital) is an innovation in population administration services based on information technology developed by the Ministry of Home Affairs. This study analyzes the implementation of Digital Population Identity as part of the e-Government policy in Ampel Subdistrict, Surabaya City. A qualitative descriptive method was used through observation, interviews, and documentation during an internship. The findings reveal three main challenges: (1) the lack of cross-sectoral integration between Digital Population Identity and public/private institutions, (2) limited technical infrastructure and service capacity, and (3) low digital literacy and public trust in data security. These issues are analyzed using Indrajit's e-Government success framework, focusing on support, capacity, and value. The study finds that weak policy coordination, limited resources, and community resistance hinder the local implementation of Digital Population Identity. It recommends strengthening integrative regulations, improving service infrastructure, and adopting community-based digital literacy programs to accelerate the digital transformation of population administration services.

Keywords : Digital Population Identity, *e-Government*, Digital Literacy

PENDAHULUAN

Identitas kependudukan bukan sekadar dokumen administratif, melainkan instrumen penting dalam menjamin terpenuhinya hak-hak dasar warga negara. Kartu Tanda Penduduk (KTP) misalnya, tidak hanya menjadi alat pengenalan, tetapi juga menjadi prasyarat untuk mengakses berbagai layanan publik seperti pendidikan, pelayanan kesehatan, sektor perbankan, hingga program jaminan sosial. Tanpa identitas yang sah, individu rentan mengalami eksklusi sosial dan ekonomi, serta kesulitan dalam berpartisipasi secara aktif dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara.

Keberadaan data kependudukan yang akurat, mutakhir, dan terintegrasi memiliki nilai strategis dalam proses perencanaan dan pengambilan kebijakan publik. Pemerintah membutuhkan data demografis yang valid untuk menentukan prioritas pembangunan, mendistribusikan bantuan sosial, serta merespons krisis secara efektif, seperti pada saat terjadi bencana (Herawan et al., 2021). Oleh karena itu, sistem administrasi kependudukan harus dibangun di atas prinsip keterbukaan, keandalan, dan kemudahan akses. Namun, dalam praktiknya, negara berkembang seperti Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan, mulai dari ketimpangan infrastruktur digital, birokrasi yang berbelit, hingga tumpang tindih data akibat kurangnya koordinasi antar instansi.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong reformasi tata kelola pemerintahan, termasuk di Indonesia. Digitalisasi menjadi strategi utama dalam penyediaan layanan publik untuk menjawab tuntutan masyarakat akan pelayanan yang cepat, transparan, dan efisien. Pemerintah Indonesia merespons dinamika ini dengan mengadopsi sistem digital guna membentuk birokrasi yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan warga. Pemanfaatan teknologi juga memungkinkan efisiensi administrasi serta memperluas akses layanan publik, termasuk bagi kelompok yang sebelumnya sulit dijangkau (Usman & Natsir, 2024).

Penerapan digitalisasi dalam pelayanan publik, khususnya di bidang kependudukan, membawa dampak positif dalam berbagai aspek. Dengan adanya sistem pelayanan daring, masyarakat tidak lagi harus menghabiskan waktu dan tenaga untuk mengurus dokumen

kependudukan secara langsung di kantor pelayanan. Proses pendaftaran, pencetakan, hingga pembaruan data kini dapat dilakukan secara elektronik, sehingga mengurangi potensi penumpukan antrian dan mempercepat waktu pelayanan (Prihartono & Tuti, 2023). Selain itu, digitalisasi membuka ruang bagi keterbukaan informasi dan akuntabilitas kinerja penyelenggara layanan publik, yang pada gilirannya dapat menekan praktik korupsi dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak sekadar menjadi pelengkap, melainkan kunci dalam menciptakan layanan publik yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan warga.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat adalah administrasi kependudukan. Administrasi ini diatur oleh Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, yang mendefinisikan data kependudukan sebagai data perseorangan atau data agregat terstruktur hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. menegaskan pentingnya regulasi dalam menunjang kebutuhan masyarakat sehari-hari.

Dalam rangka menjawab tantangan modernisasi dan meningkatkan efisiensi layanan publik, pemerintah Indonesia telah mengembangkan sistem *Electronic Government*. Menurut The World Bank Group, *e-Government* merupakan bentuk pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah dalam memberikan layanan publik yang optimal (Zaliluddin et al., 2020).

Selain itu, *E-Government* merupakan bentuk pemanfaatan teknologi informasi yang berperan penting dalam mendukung pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia. Sebagai tanggapan atas kemajuan teknologi informasi di tingkat global, pemerintah Indonesia terus berupaya membangun sistem digital guna menunjang efektivitas pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan, dengan harapan dapat menciptakan efisiensi berkelanjutan di masa mendatang. Komitmen ini tercermin dalam diterbitkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 yang memuat kebijakan serta strategi nasional dalam pengembangan *E-*

Government sebagai langkah nyata dalam peningkatan mutu pelayanan publik (Tasyah et al., 2021).

Di tingkat daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Surabaya memainkan peran penting dalam pelaksanaan administrasi kependudukan berbasis digital. Dengan dukungan teknologi informasi, Disdukcapil menyelenggarakan layanan seperti perekaman biometrik, pencetakan dokumen, dan pengelolaan sistem informasi. Surabaya sebagai kota metropolitan turut menjadi pelopor dalam implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), dengan menghadirkan layanan aktivasi IKD di berbagai titik strategis, seperti kelurahan, kecamatan, Mal Pelayanan Publik, hingga pusat perbelanjaan (Pemerintah Kota Surabaya, 2024).

Kota Surabaya, sebagai kota besar yang memiliki infrastruktur dan SDM relatif memadai, menjadi salah satu pelopor dalam penerapan IKD. Pemerintah Kota Surabaya, melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, menyediakan layanan aktivasi IKD di berbagai lokasi strategis seperti kelurahan, kecamatan, Mal Pelayanan Publik, dan pusat perbelanjaan. Namun, meskipun memiliki fasilitas pendukung, pelaksanaan IKD di tingkat kelurahan seperti di Kelurahan Ampel masih menghadapi kendala teknis dan sosial, seperti keterbatasan perangkat verifikasi dan resistensi masyarakat terhadap layanan digital.

Pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan bentuk inovasi layanan yang memungkinkan masyarakat mengakses dan menyimpan dokumen identitas secara elektronik melalui perangkat digital. Inisiatif ini didukung oleh kerangka regulasi nasional, seperti Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Permendagri No. 72 Tahun 2022 yang mengatur teknis penyelenggaraan dokumen kependudukan digital serta perlindungan data pribadi. Keberadaan regulasi tersebut memberikan legitimasi hukum sekaligus menjamin perlindungan hak sipil dalam proses digitalisasi layanan kependudukan.

Meski menawarkan berbagai manfaat, pelaksanaan IKD di Kota Surabaya masih menghadapi tantangan yang kompleks, mulai dari keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital, hingga resistensi masyarakat terhadap perubahan sistem pelayanan. Tidak semua warga memiliki

pemahaman atau akses terhadap perangkat digital pendukung IKD. Dari sisi internal, kesiapan aparatur dan keterpaduan sistem informasi juga menjadi faktor krusial dalam mendukung keberhasilan program ini. Isu keamanan data turut menjadi perhatian, mengingat meningkatnya risiko kebocoran informasi di era digital.

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan magang di Kelurahan Ampel, diketahui bahwa sebagian besar masyarakat masih belum memahami secara menyeluruh mengenai keberadaan dan fungsi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Kurangnya sosialisasi dan literasi digital menjadi faktor utama yang menyebabkan rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam aktivasi IKD. Sebagian warga juga menyampaikan keraguan dan kekhawatiran mereka terhadap penggunaan aplikasi berbasis digital, terutama terkait keamanan data pribadi dan potensi kesulitan teknis dalam pengoperasiannya. Temuan ini menunjukkan bahwa selain kesiapan teknis dari sisi aparatur, pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital juga menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan dalam mengoptimalkan pelaksanaan IKD.

Meskipun kebijakan IKD telah dicanangkan secara nasional dan didukung oleh regulasi yang jelas, implementasinya di tingkat kelurahan, khususnya di Kelurahan Ampel, masih menemui berbagai kendala baik dari sisi sumber daya manusia maupun kesiapan infrastruktur pelayanan. Hal ini menciptakan celah kebijakan (*policy gap*) antara apa yang telah dirancang di tingkat pusat dengan realisasi di tingkat lokal, yang penting untuk dianalisis secara langsung di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan upaya komunikasi, edukasi, serta penguatan infrastruktur dan tata kelola sistem informasi yang berkelanjutan guna membangun kepercayaan publik dan mendukung keberhasilan implementasi IKD secara menyeluruh.

Oleh karena itu, diperlukan upaya edukasi, komunikasi, serta penguatan infrastruktur dan tata kelola sistem informasi yang berkelanjutan guna membangun kepercayaan publik terhadap layanan digital. Identitas Kependudukan Digital merupakan inovasi strategis dalam mendorong modernisasi pelayanan publik, dan Surabaya, dengan potensi teknologinya, menjadi wilayah yang relevan untuk mengkaji implementasi kebijakan ini secara lebih mendalam. Kajian ini

dilatarbelakangi oleh temuan permasalahan dan hambatan yang penulis temui selama melaksanakan kegiatan magang, dan diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai dinamika pelaksanaan digitalisasi layanan administrasi kependudukan di tingkat daerah.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan inovasi penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang cepat, transparan, dan terjangkau. Digitalisasi layanan administrasi kependudukan tidak hanya menjawab tantangan keterbatasan sumber daya, tetapi juga menjadi fondasi dalam penguatan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik. Meskipun kebijakan IKD telah dicanangkan secara nasional dan didukung oleh regulasi yang jelas, pelaksanaannya di tingkat lokal masih menghadapi berbagai kendala, baik dari sisi kesiapan infrastruktur maupun penerimaan masyarakat.

Sejauh ini, kajian mengenai IKD lebih banyak dilakukan pada level kebijakan makro atau teknis administratif di tingkat pusat. Padahal, efektivitas kebijakan digital sangat ditentukan oleh implementasinya di lapangan, terutama pada tingkat kelurahan yang menjadi ujung tombak pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting karena berupaya mengisi celah studi sebelumnya dengan menyajikan gambaran empiris mengenai dinamika implementasi IKD di tingkat mikro, yaitu Kelurahan Ampel, Kota Surabaya. Penelitian ini tidak hanya merekam tantangan teknis dan sosial yang dihadapi, tetapi juga menyoroti peran pelaksana dan respons masyarakat sebagai faktor kunci keberhasilan program digitalisasi.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam literatur kebijakan publik digital, sekaligus memberikan masukan praktis bagi pemerintah daerah dalam mengoptimalkan penerapan *e-Government* yang inklusif dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam pelaksanaan layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Ampel, Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data yang disajikan dalam penelitian ini, bersumber dari observasi,

wawancara, dan studi dokumentasi (Teguh et al., 2023). Pengumpulan data tersebut penulis lakukan selama kegiatan magang penulis di lingkungan Disdukcapil Kota Surabaya, khususnya pada unit pendamping layanan administrasi kependudukan di tingkat kelurahan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan aparaturnya kelurahan dan petugas pelayanan, observasi terhadap proses aktivasi IKD, serta diskusi informal dengan masyarakat pengguna layanan. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari dokumen-dokumen resmi, seperti peraturan perundang-undangan, laporan kegiatan, serta informasi yang tersedia pada situs web Disdukcapil dan media sosial resminya. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung mekanisme pelayanan IKD dan interaksi antara petugas dan warga. Studi dokumentasi melibatkan pengumpulan bukti visual, seperti foto kegiatan layanan serta dokumen administratif terkait. Studi literatur dilakukan melalui penelaahan buku, jurnal, dan hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan topik digitalisasi layanan kependudukan.

Metode wawancara dilakukan terhadap Yazid Firmansyah Zahir selaku aparaturnya kelurahan sekaligus petugas pelayanan IKD. Selain itu, penulis juga melakukan diskusi informal dengan beberapa warga yang datang untuk melakukan aktivasi IKD di kantor kelurahan. Diskusi ini dilakukan untuk menggali persepsi, kendala, serta pengalaman langsung dari sisi pengguna layanan. Penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu memilih individu yang memiliki keterlibatan langsung dalam pelaksanaan maupun pemanfaatan layanan IKD di tingkat kelurahan.

Untuk menjamin validitas dan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Teknik ini dilakukan dengan membandingkan hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi, agar diperoleh pemahaman yang lebih utuh dan objektif mengenai dinamika serta efektivitas implementasi IKD di lingkungan Kelurahan Ampel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus yang berlokasi di Kelurahan Ampel, Kota

Surabaya, dan dilaksanakan selama pelaksanaan magang penulis pada bulan September hingga Desember 2024. Fokus utama dari penelitian ini adalah menganalisis implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai bagian dari kebijakan *e-Government* di tingkat kelurahan. Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara mendalam, ditemukan berbagai permasalahan yang mencerminkan bahwa penerapan IKD belum berjalan secara optimal. Analisis dalam studi ini mengacu pada teori keberhasilan e-Government yang dikemukakan oleh Indrajit, yang menitikberatkan pada tiga elemen kunci, yaitu *support* (dukungan lintas sektor), *capacity* (kapasitas institusional), dan *value* (manfaat yang dirasakan oleh pengguna).

Fragmentasi Lintas Sektor dan Lemahnya Pengakuan IKD: Elemen *Support*

Permasalahan utama yang muncul dalam pelaksanaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah belum terintegrasinya aplikasi IKD dengan berbagai instansi layanan publik maupun swasta, seperti perbankan dan kepolisian. Kondisi ini mencerminkan kelemahan pada aspek dukungan (*support*), yang mencakup kebijakan, regulasi, serta sinergi antar lembaga yang masih kurang optimal. Dukungan lintas sektor merupakan elemen dasar yang menentukan keberhasilan *e-Government*. Dalam hal penerapan IKD, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terjadi fragmentasi dalam penerimaan dan penggunaan aplikasi ini oleh beberapa institusi.

Meskipun Disdukcapil telah meluncurkan IKD sebagai solusi digital pengganti KTP fisik untuk mengatasi keterbatasan blangko, belum adanya kesepahaman regulatif antar instansi membuat legitimasi IKD belum diterima secara luas. Akibatnya, masyarakat masih diwajibkan menggunakan dokumen fisik dalam berbagai proses administrasi, sehingga menurunkan efektivitas inovasi digital ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa sistem *e-Government* yang dibangun masih bersifat parsial dan belum mencapai tahap kolaboratif sebagaimana yang diharapkan dalam praktik *good governance* berbasis digital.

Ketidaksinkronan ini menunjukkan belum terbentuknya komitmen bersama antarinstansi untuk menyatukan standar pelayanan kependudukan. Padahal, seperti yang dikemukakan oleh Indrajit, bahwa integrasi kebijakan dan sistem antar pemangku

kepentingan menjadi syarat mutlak dalam membangun ekosistem digital pemerintahan yang terkoordinasi. Ketika masing-masing lembaga berjalan dengan kebijakan sendiri-sendiri, masyarakat menjadi korban dari inkonsistensi prosedur, yang pada akhirnya akan menurunkan efektivitas program digitalisasi yang telah diluncurkan (Alshehri et al., 2022).

Tantangan Regulasi dan Upaya Mendorong Interoperabilitas Sistem: Elemen *Support*

Kondisi-kondisi tersebut mengindikasikan bahwa proses digitalisasi belum disertai dengan perubahan struktur birokrasi dan regulasi yang mendukungnya. Perlu diadakannya kebijakan nasional maupun regional yang menjamin kesetaraan status antara dokumen digital dan fisik. Tanpa regulasi yang kuat dan diterima bersama, inovasi digital seperti IKD akan terhambat dalam posisi ambigu, dalam artian secara administratif diakui tetapi secara fungsional tidak dapat digunakan.

Akibatnya, meskipun masyarakat telah melakukan aktivasi IKD dan memiliki dokumen identitas secara digital, keberadaan dokumen tersebut belum diakui atau diterima secara luas sebagai pengganti sah dari KTP elektronik fisik. Hal ini menyebabkan pemanfaatan IKD menjadi terbatas hanya pada lingkungan internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tanpa keberlanjutan dalam konteks pelayanan lintas sektor. Dalam praktiknya, masyarakat yang telah mengunduh dan mengaktifkan IKD tetap harus membawa KTP fisik ketika melakukan urusan di luar instansi kependudukan, karena belum semua pihak menyediakan mekanisme verifikasi data melalui sistem digital yang terintegrasi.

Kondisi tersebut tidak sejalan dengan prinsip integrasi dan interoperabilitas sebagaimana tercantum dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), khususnya pada Pasal 2 ayat (1). Dalam pasal tersebut ditegaskan bahwa penyelenggaraan SPBE harus memperhatikan prinsip integrasi, yaitu keterpaduan antarproses bisnis, data, dan layanan, serta prinsip interoperabilitas, yakni kemampuan sistem informasi dan teknologi untuk saling berbagi data dan informasi lintas instansi secara otomatis dan aman.

Ketidakhadiran kebijakan yang mengatur integrasi data IKD dengan instansi lain mengakibatkan sistem IKD berjalan secara terpisah, tidak terhubung dengan sistem lain, dan

belum dapat dimanfaatkan secara optimal oleh lembaga yang membutuhkan verifikasi identitas penduduk. Hal ini bertentangan dengan semangat SPBE yang mendorong pelayanan publik yang efisien, terintegrasi, dan berbasis data tunggal. Di sisi lain, belum adanya standar teknis yang mengatur interoperabilitas antara sistem IKD dan sistem eksternal juga menjadi kendala dalam mewujudkan pertukaran data lintas platform.

Perlunya upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan mengambil satu langkah yaitu, mendorong terbentuknya regulasi atau kebijakan yang secara spesifik mengatur integrasi data IKD dengan berbagai instansi, baik instansi pemerintahan maupun sektor swasta. Hingga saat ini, belum tersedia regulasi yang secara teknis maupun yuridis mengatur mekanisme pemanfaatan dan integrasi data IKD secara lintas sektor. Kondisi ini menyebabkan data kependudukan digital belum dapat dimaksimalkan untuk berbagai layanan publik lainnya, seperti perbankan, asuransi, pendidikan, dan sektor pelayanan sosial. Oleh karena itu, diperlukan inisiatif dari pemerintah pusat, khususnya Kementerian Dalam Negeri melalui Ditjen Dukcapil untuk dapat lebih aktif menjalin kerja sama dengan instansi layanan publik lainnya, baik dari sektor pemerintahan maupun swasta. Hal ini penting untuk meningkatkan penerimaan IKD sebagai dokumen resmi pengganti KTP fisik. Salah satu langkah yang dapat diambil yaitu melalui penerbitan surat edaran atau nota kesepahaman (MoU) dengan lembaga seperti perbankan, kepolisian, maupun perusahaan swasta. Selain itu, perlu dilakukan sosialisasi terpadu yang melibatkan semua pihak agar pemahaman terhadap fungsi dan legalitas IKD dapat menyebar secara merata. Langkah ini akan membantu meminimalkan hambatan yang selama ini terjadi akibat belum diterimanya

Terbatasnya Akses SIAK Menajdi Tantangan Teknis

Elemen kapasitas teknis juga menjadi tantangan yang besar dalam penerapan pelayanan IKD. Penerapan pelayanan IKD yang

penulis lakukan saat melakukan kegiatan magang di Kelurahan Ampel menunjukkan bahwa kapasitas teknis dan kelembagaan masih belum memadai. Hal ini tercermin dari terbatasnya akses SIAK, akibat kebijakan dari Dispendukcapil yang membatasi akses pada satu perangkat saja. Akibatnya, proses verifikasi data dan aktivasi akun IKD tidak dapat dilakukan secara paralel yang berujung pada antrean yang panjang dan waktu tunggu yang lama, terutama saat ada kegiatan layanan massal (Yanti, 2023).

Selain itu, sistem SIAK yang menjadi tulang punggung pelayanan juga kerap mengalami gangguan teknis. Gangguan ini berdampak langsung pada kegagalan proses aktivasi IKD yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat dan berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap pelayanan digital. Fakta ini menguatkan pandangan Indrajit bahwa kapasitas institusi yang rendah tidak hanya menciptakan ketidakefisienan, tetapi juga menimbulkan risiko kegagalan sistem (Ridwan & Budiarti, 2024).

Hal tersebut tentu saja menjadi kendala teknis di Kelurahan Ampel adalah terbatasnya sarana dan prasarana dalam mendukung proses verifikasi data Identitas Kependudukan Digital (IKD). Secara khusus, proses verifikasi data IKD hanya dapat dilakukan melalui satu unit perangkat komputer yang terhubung dengan sistem Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di kantor kelurahan.

Kondisi ini menimbulkan permasalahan tersendiri, terutama ketika jumlah pemohon layanan IKD meningkat dalam waktu yang bersamaan. Terbatasnya perangkat yang tersedia menyebabkan terjadinya penumpukan antrean masyarakat, sehingga waktu tunggu menjadi lebih lama dan proses pelayanan menjadi kurang efisien. Keterbatasan infrastruktur ini juga menyulitkan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat dan responsif, apalagi jika terdapat gangguan teknis pada komputer yang bersangkutan, yang secara otomatis dapat menghentikan seluruh proses verifikasi.

Untuk menggambarkan proses pelayanan IKD yang berlangsung di lapangan, adapun alur aktivasi IKD sebagai berikut:



Gambar 1. Alur Pelayan Aktivasi IKD

Sumber: Dispendukcapil Kab. Banyumas

Alur di atas menunjukkan bahwa seluruh proses masih berpusat pada keterlibatan langsung petugas. Dari sudut pandang prinsip-prinsip Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Pasal 2 ayat (1), kondisi tersebut menunjukkan belum optimalnya penerapan prinsip efisiensi, efektivitas, dan kesinambungan dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Efisiensi terganggu karena proses pelayanan tidak dapat berlangsung secara simultan dan cepat. Efektivitas menjadi rendah karena keterbatasan perangkat menghambat output layanan, sedangkan kesinambungan tidak terjamin apabila sistem hanya bertumpu pada satu titik perangkat tanpa adanya cadangan atau sistem pendukung lain.

Sebagai solusi, diperlukan yang dapat dilakukan mempertimbangkan kebijakan desentralisasi akses Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) kepada lebih dari satu perangkat di setiap kelurahan. Alternatif lainnya adalah penggunaan perangkat verifikasi portabel atau *mobile service kit* (alat atau perangkat yang telah terhubung dengan sistem SIAK dan dapat digunakan di luar kantor) yang bisa digunakan secara bergantian saat kegiatan pelayanan massal, saat terjadi lonjakan pemohon, maupun saat melakukan pelayanan jemput bola aktivasi IKD. Hal ini dapat

meningkatkan efisiensi waktu pelayanan dan mengurangi beban antrian masyarakat.

Namun demikian, aspek infrastruktur saja tidak cukup. Keberhasilan layanan digital juga sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia (SDM) sebagai pelaksana teknis di lapangan. Dalam konteks pelayanan IKD, keterbatasan kompetensi teknis petugas dan ketergantungan masyarakat terhadap mereka menjadi tantangan tersendiri yang perlu dibahas secara khusus.

Ketergantungan pada Petugas menjadi Hambatan Menuju Layanan Digital Mandiri: Elemen *Capacity*

Selain itu, aspek teknis lain menyangkut sumber daya manusia yang masih berkaitan dengan elemen *capacity* juga perlu diperhatikan. Dimana petugas kelurahan dituntut untuk menjalankan proses aktivasi sekaligus melakukan edukasi kepada warga. Keterbatasan kemampuan teknis ini dapat menjadi penghambat tersendiri bagi keberlangsungan program IKD. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas tidak hanya terbatas pada infrastruktur teknologi, tetapi juga mencakup penguatan kapasitas SDM dan kelembagaan secara menyeluruh (Salopah et al., 2024).

Maka dari itu, perlu juga dicermati bahwa sistem aktivasi IKD masih sepenuhnya bergantung pada petugas. Idealnya, sistem digital mampu memfasilitasi proses registrasi dan aktivasi secara mandiri. Saat ini, aplikasi IKD belum dilengkapi dengan berbagai fitur

teknologi yang memungkinkan pengguna melakukan aktivasi akun secara mandiri tanpa harus bergantung pada petugas Dukcapil. Beberapa fitur yang idealnya ada, seperti verifikasi biometrik otomatis, verifikasi melalui *video call*, serta pengiriman kode *One-Time Password* (OTP) langsung melalui email atau SMS tanpa perlu men-*scan barcode* dari petugas dukcapil, masih belum diimplementasikan.

Ketiadaan fitur-fitur tersebut menyebabkan proses aktivasi akun harus dilakukan secara manual dan langsung oleh petugas Dukcapil di kantor pelayanan. Hal ini menimbulkan sejumlah kendala, baik bagi masyarakat maupun bagi petugas itu sendiri. Dari sisi masyarakat, mereka tidak memiliki fleksibilitas waktu dan tempat untuk mengaktivasi akun, sehingga harus datang langsung ke kantor Dukcapil atau menghubungi petugas melalui saluran tertentu. Kondisi ini dapat menjadi beban tersendiri, terutama bagi warga yang memiliki keterbatasan waktu, akses transportasi, atau tinggal jauh dari kantor pelayanan dukcapil. Selain itu, kondisi ini juga membebani petugas Dukcapil yang harus menangani proses aktivasi secara manual untuk seluruh pengguna baru. Beban kerja yang meningkat dapat memperlambat pelayanan, menimbulkan antrean panjang, serta berpotensi menimbulkan kesalahan manusia saat melakukan aktivasi. Selain itu, proses manual ini juga kurang efisien dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin mengandalkan teknologi digital.

Hal tersebut berkaitan dengan amanat dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Pasal 2 ayat (1) yang mengatur tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pasal tersebut menegaskan bahwa setiap penyelenggaraan pemerintahan wajib dilakukan secara elektronik dengan prinsip efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dengan kata lain, pemerintah harus memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan yang lebih cepat, mudah diakses, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Dalam penerapan aplikasi IKD, belum tersedianya fitur aktivasi mandiri yang memungkinkan masyarakat mengaktivasi akun secara otomatis tanpa campur tangan petugas, berarti aplikasi ini belum sepenuhnya mengimplementasikan prinsip SPBE. Proses aktivasi yang hanya bisa dilakukan oleh petugas

dukcapil untuk melakukan aktivasi secara manual menunjukkan masih adanya hambatan dalam mewujudkan layanan yang efisien dan fleksibel. Hal ini berpotensi menghambat percepatan digitalisasi layanan publik yang menjadi tujuan utama dari Peraturan Presiden tersebut.

Dalam hal ini, prinsip transparansi dan akuntabilitas yang diamanatkan oleh SPBE menuntut adanya sistem yang tidak hanya mempercepat proses administrasi, tetapi juga mampu memberikan jejak digital yang jelas dan dapat diaudit. Aktivasi mandiri yang terintegrasi dengan teknologi seperti verifikasi biometrik atau OTP, selain mempermudah masyarakat, juga meningkatkan keamanan dan akurasi data. Dengan demikian, pengembangan fitur tersebut tidak hanya relevan dari sisi kemudahan layanan, tetapi juga mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih baik sesuai dengan regulasi nasional.

Rendahnya Tingkat Kepercayaan dan Literasi Digital Masyarakat: Elemen *Value*

Manfaat suatu sistem digital tidak hanya diukur dari kecanggihannya, tetapi juga dari sejauh mana sistem tersebut dapat memberikan kemudahan, efisiensi, dan rasa aman bagi penggunanya. Persepsi masyarakat terhadap nilai dan manfaat IKD belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat. Salah satu kendala utamanya adalah menunjukkan tingkat kepercayaan yang rendah. Ketidakpercayaan ini terutama dipicu oleh kekhawatiran masyarakat terkait kebocoran data pribadi dan isu keamanan *cyber*, yang menjadi perhatian utama dalam penggunaan layanan digital. Perlindungan data pribadi yang kurang meyakinkan membuat masyarakat ragu untuk mengaktifkan dan menggunakan IKD secara luas.

Ketakutan terhadap kebocoran data menjadi faktor penghambat partisipasi masyarakat. Di era maraknya kasus pencurian identitas digital, kekhawatiran ini sangat relevan. Banyak warga yang mempertanyakan apakah data kependudukan yang tersimpan dalam aplikasi benar-benar terlindungi dari akses tidak sah. Tanpa adanya sosialisasi dan edukasi mengenai keamanan data, persepsi masyarakat cenderung negative terhadap sistem yang sebenarnya dirancang untuk mempermudah mereka.

Kondisi ini mencerminkan belum optimalnya upaya sosialisasi dari pihak penyelenggara layanan, baik dari sisi penyampaian informasi mengenai manfaat aplikasi IKD maupun jaminan keamanannya. Literasi digital yang masih rendah membuat masyarakat sulit menerima inovasi teknologi dalam layanan publik, karena belum merasa cukup aman dan percaya diri dalam menggunakannya. Rendahnya literasi digital ini menjadi penghambat signifikan terhadap percepatan transformasi digital pelayanan administrasi kependudukan.

Selain aspek kepercayaan, tingkat literasi digital masyarakat yang masih rendah, khususnya pada kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan pendidikan terbatas. Karena sebagian dari mereka tidak memiliki kemampuan teknis untuk mengunduh, mengakses, dan menggunakan aplikasi IKD (Djano et al., 2024). Beberapa warga menganggap dokumen fisik lebih mudah digunakan, lebih familiar, dan tidak menimbulkan kecemasan teknis. Bahkan dalam beberapa kasus, warga yang telah mengunduh aplikasi tidak melanjutkan proses aktivasi karena merasa bingung atau tidak memiliki waktu untuk datang ke kelurahan.

Faktor lain yang memperkuat rendahnya nilai persepsi masyarakat adalah ketidakakuan resmi dokumen digital oleh berbagai instansi, sehingga masyarakat masih diwajibkan untuk menunjukkan dokumen fisik dalam berbagai kebutuhan administratif. Kondisi ini memperkuat pandangan bahwa IKD belum sepenuhnya siap digunakan secara luas dan belum memberikan manfaat yang dirasakan secara nyata (Nurlaila, 2024).

Tantangan Nilai Manfaat dan Upaya Peningkatan Penerimaan IKD: Elemen *Value*

Meski demikian, apabila masyarakat dapat merasakan kemudahan layanan yang ditawarkan oleh IKD, seperti pengurangan antrean dan akses yang lebih cepat, nilai dokumen digital ini akan meningkat. Oleh karena itu, strategi edukasi dan sosialisasi yang menekankan manfaat praktis dan kemudahan layanan menjadi sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan dan penerimaan masyarakat terhadap IKD (Putri et al., 2024).

Selain rendahnya literasi digital dari masyarakat, sisi penting dari pemerintah, yang merupakan nilai efisiensi yang seharusnya menjadi keunggulan IKD juga belum tercapai.

Dimana petugas masih harus melakukan edukasi individual, mendampingi proses aktivasi, dan menjelaskan ulang informasi kepada warga. Proses ini tentu menyita waktu dan tenaga yang seharusnya dapat dialihkan untuk pelayanan lainnya. Sehingga dalam konteks ini, digitalisasi justru memperpanjang alur birokrasi, bukan menyederhanakan.

Sejalan dengan teori Indrajit, bahwa suatu sistem *e-Government* dikatakan memberikan value apabila ia menjawab kebutuhan nyata masyarakat, yaitu mudah digunakan, serta dipercaya oleh penggunanya. Ketika sistem digital tidak mampu menciptakan persepsi positif atau tidak digunakan secara luas, maka sistem tersebut gagal memberikan nilai manfaat. Oleh karena itu, aspek edukasi, keamanan, dan integrasi menjadi kunci dalam meningkatkan persepsi value terhadap aplikasi seperti IKD.

Untuk mengatasi hal tersebut, perlu diselenggarakan program edukasi dan sosialisasi secara rutin dan masif di lingkungan masyarakat, terutama melalui pendekatan partisipatif berbasis komunitas lokal. Pemerintah daerah bersama aparat kelurahan dapat menginisiasi penyuluhan digital, pembuatan video tutorial, brosur, dan media informasi lainnya yang mudah dipahami oleh seluruh kalangan, termasuk kelompok usia lanjut dan masyarakat dengan akses digital yang terbatas.

Dalam kegiatan tersebut, petugas dapat memberikan edukasi mengenai keamanan data pribadi, manfaat serta keunggulan IKD dibandingkan dengan KTP fisik, serta memberikan pendampingan langsung dalam proses aktivasi aplikasi. Sebagai bentuk dukungan tambahan, penyebaran pamflet atau poster dengan bahasa yang mudah dipahami juga penting dilakukan untuk menjangkau masyarakat yang belum akrab dengan teknologi digital. Untuk memperkuat upaya ini, Kelurahan Ampel dapat membentuk tim pendamping digital yang terdiri dari staf kelurahan serta kader RT, kader RW atau PKK, yang bertugas membantu warga dalam proses aktivasi IKD baik di kantor kelurahan maupun saat pelayanan jemput bola. Selain itu, pembuatan video tutorial singkat mengenai cara aktivasi IKD yang disebarluaskan melalui media sosial dan grup WhatsApp warga juga dapat menjadi solusi praktis dalam mendukung pemahaman dan partisipasi masyarakat terhadap layanan digital ini.

Dengan meningkatnya literasi digital, diharapkan masyarakat tidak hanya mampu mengakses layanan IKD, tetapi juga memahami risiko dan cara melindungi data pribadi dalam ekosistem digital, sehingga pelaksanaan e-Government dapat berjalan secara berkelanjutan dan berdaya guna.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Ampel, Kota Surabaya, masih menghadapi berbagai tantangan yang berpengaruh terhadap keberhasilan sistem *e-Government*. Berdasarkan teori keberhasilan *e-Government* yang dikemukakan oleh Indrajit, terdapat tiga elemen utama yang menentukan efektivitas pelaksanaan layanan digital, yaitu *support*, *capacity*, dan *value*. Ketiga elemen tersebut belum sepenuhnya terpenuhi dalam konteks implementasi IKD di tingkat kelurahan.

Pada aspek *support*, ditemukan bahwa belum adanya integrasi sistem IKD dengan berbagai instansi layanan publik dan swasta menyebabkan dokumen digital belum diterima secara luas. Ketidakhadiran regulasi teknis dan kebijakan bersama antarinstansi menghambat legitimasi IKD sebagai dokumen resmi pengganti KTP fisik. Hal ini mencerminkan lemahnya dukungan lintas sektor terhadap program digitalisasi administrasi kependudukan.

Dari sisi *capacity*, pelaksanaan IKD masih mengalami kendala teknis, seperti keterbatasan perangkat, gangguan sistem SIAK, dan belum optimalnya kompetensi teknis sumber daya manusia. Selain itu, proses aktivasi yang masih bergantung pada petugas menunjukkan bahwa sistem belum mampu memberikan fleksibilitas layanan secara digital dan mandiri. Kelemahan ini memperlambat pelayanan dan menambah beban kerja petugas di lapangan.

Sementara itu, pada elemen *value*, rendahnya literasi digital dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan data menjadi penghambat utama penerimaan IKD. Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai manfaat dan perlindungan data pribadi menyebabkan rendahnya partisipasi dalam aktivasi dan penggunaan IKD. Selain itu, belum adanya pengakuan fungsional dari instansi lain terhadap IKD membuat masyarakat masih mengandalkan KTP fisik dalam berbagai keperluan administratif.

Berdasarkan temuan tersebut, dibutuhkan kebijakan afirmatif dari pemerintah pusat, khususnya Kementerian Dalam Negeri, untuk mendorong integrasi IKD dengan instansi lintas sektor melalui penerbitan regulasi teknis dan nota kesepahaman bersama. Pengembangan aplikasi IKD juga perlu diarahkan pada peningkatan fitur aktivasi mandiri, seperti verifikasi biometrik, OTP, atau sistem digital yang lebih fleksibel.

Pada tingkat lokal, pemerintah daerah dan kelurahan dapat membentuk tim pendamping digital berbasis komunitas guna memberikan edukasi, sosialisasi, dan pendampingan aktivasi kepada masyarakat. Langkah-langkah ini penting untuk memperkuat dimensi *support*, *capacity*, dan *value* dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis digital secara menyeluruh, inklusif, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alshehri, A., Alharbi, S., Khayyat, M., & Aboulola, O. (2022). Global *e-Government* trends, challenges and opportunities. *Scientific and Applied Research*, 4(4).
<https://doi.org/10.18421/SAR4>
- Digital Government for Development: Enhancing Service Delivery and Public Sector Efficiency*. (2021). Retrieved from World Bank:
<https://www.worldbank.org/en/topic/digital>
- Djano, R. H., Suryani, E. I., & Rahmaini, P. (2024). Implementasi kebijakan identitas kependudukan digital (IKD) dalam penerbitan administrasi kependudukan. *Administrativa: Jurnal Birokrasi, Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 9(2), 93–103.
<https://doi.org/10.31602/as.v9i2.14319>
- Herawan, H., Candradewini., & Dai, R.M. (2021). Implementasi Kebijakan Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan KTP el Di Kabupaten Bandung. *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora, dan Kebijakan Publik*, 4(1), 23-28.
<https://doi.org/10.24198/responsive.v4i1.33278>

- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government: Konsep dan Strategi*. Jakarta: Prenexus Media.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.
- Nurlaila, N., Zuriatin, Z., & Nurhasanah, N. (2024). Transformasi digital pelayanan publik: Tantangan dan prospek dalam implementasi *e-Government* di Kabupaten Bima. *Public Service and Governance Journal*, 5(2), 21–37. <https://jurnal2.untagsmg.ac.id/index.php/psgj/article/download/1468/1282/4854>
- Pemkot Surabaya Lakukan Percepatan Aktivasi IKD dengan Jemput Bola di Balai RW. (2024, Mei). Retrieved from Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur: <https://kominfo.jatimprov.go.id/berita/pemkot-surabaya-lakukan-percepatan-aktivasi-ikd-dengan-jemput-bola-di-balai-rw>
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Prosedur Penerbitan Dokumen Kependudukan secara Digital.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Prihartono, D., & Tuti, R. W. (2023). Penerapan pelayanan publik berbasis e-governance pada era revolusi industri 4.0. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 14(2), 192–201. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v14i2.5179>
- Putri, K., Anggraini, D., Aurora, B., & Damitri, D. (2024). Pelatihan peningkatan akses dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui penggunaan teknologi digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Bhakti Nagori: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat*, 4(1), 23–30. https://doi.org/10.36378/bhakti_nagori.v4i1.3884
- Ridwan, F. D., & Budiarti, Y. (2024). Analisis aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada Dukcapil Kelurahan Kamal Muara dengan metode System Usability Scale (SUS). *JIKO (Jurnal Informatika dan Komputer)*, 8(2), 279–291. <https://doi.org/10.26798/jiko.v8i2.1250>
- Salopah, P., Purnamasari, I., & Ramdani, F. T. (2024). Implementasi program Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor. *Karimah Tauhid*, 3(4), 4761–4775. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i4.12926>
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis digital (*e-Government*) di era pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Teguh, M. T. S., Wulan, T. N., & Juansah, D. E. (2023). Teknik pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif pada metode penelitian. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 8(3), 5962–5974.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Usman, F., & Natsir, M. (2024). Implementasi kebijakan penggunaan aplikasi Portal EMAS di Kelurahan Sukabumi Kota Probolinggo. *Jurnal Inovasi Sektor Publik*, 4(1), 12–21. <https://doi.org/10.38156/jisp.v4i1.223>
- World Bank. (2021). *Digital government for development: Enhancing service delivery and public sector efficiency*. <https://www.worldbank.org/en/topic/digital>
- Yanti Nabilla, C. R., & Prastyawan, A. (2023). Efektivitas penggunaan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Studi pada aplikasi Poedak di Dispenduk Capil Kabupaten Gresik). *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*, 1(3), 429–438. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/inovant/article/view/26189>
- Zaliluddin, D., Budiman, B., & Rully, A. (2020). Implementasi *e-Government* berbasis Android. *JSiI (Jurnal Sistem Informasi)*, 7(2), 83–88. <https://doi.org/10.30656/jsii.v7i2.2052>