



## Partisipasi Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Untuk Mendorong Tertib Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Gunung Anyar Tambak

Dwi Vira Safitri<sup>1</sup>, Drs. Ananta Prathama, M.Si<sup>2</sup>  
Administrasi Publik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur  
[viradwisafitri206@gmail.com](mailto:viradwisafitri206@gmail.com)

### ABSTRACT

*In order to improve population administration services to make them simpler and faster, the Surabaya City Dukcapil Office has innovated new digital-based services with online procedures, namely Digital Population Identity (IKD). The aim of this research is to determine community participation in the use of the Digital Population Identity (IKD) application to encourage orderly population administration in Gunung Anyar Tambak Village. The method used in this research means a descriptive method with a qualitative approach. The research results show that citizen participation in using the Digital Population Identity (IKD) application is realized by the benefits felt by residents including convenience, being able to save time, not having to come to the office to register because it can be done anywhere, so people come to the Gunung Anyar Tambak Village office. just to take what will be a ready document. However, not all people choose services using the Digital Population Identity (IKD) application alone because there are still residents who do not know about the existence of services based on the Digital Population Identity (IKD) application. People are more comfortable with the service directly coming to the office because the assumption is that using the software will be more difficult. . So this research can be concluded that the innovation carried out by the Surabaya City Dukcapil Disdukcapil to provide services through the Digital Population Identity (IKD) application provides convenience to the community, especially millennials, but in its implementation the introduction is still less than optimal and sometimes the application service cannot be accessed by the community, thus affecting participation. people to use the Digital Population Identity (IKD) application.*

**Keywords:** Community Participation, Orderly Administration, IKD Application

### ABSTRAK

Dalam rangka mempertinggi pelayanan administrasi kependudukan agar lebih simpel dan cepat, Disdukcapil Kota Surabaya melakukan inovasi baru pelayanan berbasis digital dengan prosedur secara online yaitu Identitas Kependudukan Digital (IKD). Tujuan dari penelitian ini adalah buat mengetahui Partisipasi Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Untuk Mendorong Tertib Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Gunung Anyar Tambak. Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini artinya metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. hasil penelitian memberikan bahwa partisipasi warga pada penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) terwujud atas manfaat yang dirasakan warga mencakup adanya kemudahan, bisa berhemat waktu, tidak harus datang ke kantor buat melakukan registrasi sebab dapat dilakukan dimana saja, jadi rakyat tiba ke kantor Kelurahan Gunung Anyar Tambak hanya buat mengambil yang akan menjadi dokumen yang sudah siap. tetapi, tidak seluruh masyarakat menentukan pelayanan dengan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) saja sebab masih terdapat warga yang belum mengetahui adanya pelayanan berbasis aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), rakyat lebih nyaman dengan pelayanan langsung datang ke kantor sebab asumsi menggunakan perangkat lunak akan lebih sulit. Maka penelitian ini bisa disimpulkan bahwa inovasi yg dilakukan oleh Disdukcapil Kota Surabaya buat memberikan pelayanan melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) memberikan kemudahan kepada masyarakat terutama milenial, namun pada pelaksanaannya masih kurang optimalnya pengenalan dan terkadang layanan aplikasi tak bisa diakses oleh masyarakat sehingga mempengaruhi partisipasi masyarakat buat memakai aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

**Kata kunci:** Partisipasi Masyarakat, Tertib Adminduk, Aplikasi IK

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik selaku sesuatu tolak ukur kinerja pemerintah yang sangat kasat mata, warga bisa langsung memperhitungkan kinerja pemerintahan bersumber pada mutu pelayanan public yang diterima karena mutu pelayanan public selaku kepentingan banyak orang dan akibatnya individu dialami masyarakat asal Negara golongan, pada perihal ini pelayanan public pula ialah tugas yang sangat berarti dipunyai si aparatur pemerintah jadi abdi Negeri dan abdi Rakyat penyelenggaraan pelayanan public butuh mencermati dan mempraktikkan prinsip, baku, pola, penyelenggaraan dan porto, supaya segala kebutuhan dan kepentingan pihak yang memerlukan pelayanan tersebut. (Zaenal Mukarom 2018:79)

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, aktivitas pelayanan pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) selaku registrasi penduduk dalam rangka System Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) ialah salah satu guna berarti pemerintahan. Perihal ini ditanda tangani oleh sub seksi pemerintahan desa/ kelurahan serta administrasi kependudukan pada seksi pemerintahan. Pelayanan pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dengan system baru ini sendiri mulai disosialisasikan di Kelurahan Gunung Anyar Tambak pada 10 Maret tahun 2023. Perihal mendasar menimpa pergantian ini spesialnya yang menyangkut pelayanan pembuatan KTP- EL agar pelayanan publik bisa ditingkatkan dengan tingkatkan kinerja organisasi. Kinerja organisasi yang baik secara signifikan bisa pengaruhi mutu pelayanan itu sendiri. Mutu pelayanan publik bisa dilihat dari sebagian perihal, salah satunya dengan mengevaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik. Bagi Mukarom serta Laksana (229:2016), mutu pelayanan menolong buat tingkatkan mutu pelayanan publik di warga, selaku klien, serta selaku acuan buat meningkatkan pelayanan. Pelayanan yang baik mengharapakan penyedia layanan, pelanggan ataupun pemangku kepentingan dari aktivitas layanan mempunyai rujukan tentang wujud, alibi, waktu, tempat, serta proses layanan dicoba.

Bahwa inovasi pelayanan publik mengacu pada peraturan pemerintah ialah, Peraturan Pemerintah No 38 Tahun 2017 tentang inovasi local ( P. P. R. Indonesia, 2017), peraturan ini dibangun oleh pemerintah tujuannya buat

tingkatkan kinerja mutu pelayanan publik di tingkatan pemerintahan wilayah, Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil Kota Surabaya butuh terdapatnya inovasi dalam pelayanan E-KTP buat membagikan pelayanan yang terbaik ke pada warga dengan menghasilkan sesuatu update lewat citra pelayanan menyangkut sistem manajemen dalam pelayanan, standar operasional prosedur pelayanan, tata cara pelayanan prima serta 3S( Senyum, Salam, serta Sapa)

Dalam pembahasan tentang pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Gunung Anyar Tambak berfokus pada Pengurusan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan cetak ulang KTP. Untuk pengurusan Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih banyak masyarakat yang belum memiliki IKD tersebut, oleh karena itu masih banyak masyarakat yang menyepelkan, dan jika ingin mengurus saat ada kepentingan yang mendesak saja. Sedangkan pengurusan KTP pada saat ini memerlukan bukti kepemilikan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Untuk mengatasi beberapa permasalahan tersebut warga cukup membawa berkas persyaratan yang dibutuhkan dan mengisi data nomor telepon dan e mail pribadi yang aktif dari aplikasi IKD tersebut. Kemudian dengan adanya data-data tersebut akan diverifikasi oleh pegawai Sistem Informasi Kependudukan di Kelurahan Gunung Anyar Tambak, maka aplikasi IKD dan cetak KTP bisa segera di proses dan tinggal menunggu KTP dalam bentuk fisik jadi.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif menggunakan pengumpulan data melalui teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Subjek penelitian terdiri dari Pegawai Dispendum Capil dan masyarakat. Analisis yang digunakan peneliti untuk standar pelayanan publik menurut PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan terdiri dari identifikasi persyaratan kebutuhan tiap-tiap jenis layanan terutama Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Asal data dalam penelitian ini terdiri atas data primer serta data sekunder. Teknik pengumpulan data primer dilakukan memakai teknik observasi dan wawancara. Adapun asal data sekunder diperoleh dengan cara membaca, mengkaji

serta memahami literatur seperti peraturan perundang undangan, dokumen resmi, buku, jurnal dan referensi tertulis yang mendukung penelitian.

Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini merupakan teknik analisis data kualitatif menggunakan memakai model Miles serta Huberman yaitu Data Reduction (Reduksi Data), Data Display (Penyajian Data), serta Conclusion Drawing/Verification (Pengarikan kesimpulan atau pembuktian) (Sugiyono, 2015). Pengabdian ini bertujuan buat mengetahui Partisipasi Masyarakat Terhadap Penggunaan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Untuk Mendorong Tertib Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Gunung Anyar Tambak

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kehadiran e-government, selain menjadi salah satu tuntutan perkembangan zaman pada penyelenggaraan pelayanan public, juga menjadi salah satu terobosan baru dalam proses reformasi administrasi yang menuntut adanya pelayanan yang prima, akuntabel, kompeten, dan berkualitas (Huda serta Yunas, 2016). E-government pula mendorong terhadap keberhasilan pada upaya peningkatan performa kualitas pelayanan serta menjadi upaya dalam merampungkan pertarungan permasalahan yang terjadi selama proses penyelenggaraan pelayanan public.

Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil ialah penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan. Melalui Undang-Undang nomor 23 Tahun 2006 yang lalu diperbaharui menjadi Undang-Undang nomor 24 Tahun 2013 wacana Administrasi Kependudukan menjadi landasan aturan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yang memuat perihal pengaturan dan pembentukan sistem yang mencerminkan adanya reformasi di bidang administrasi kependudukan.

Sebagai langkah awal pada mewujudkan good governance instansi Pemerintah Dinas Kependudukan serta Pencatatan Sipil Kota Surabaya menerapkan sebuah inovasi pelayanan melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di terapkan pada tiap-tiap kelurahan yang ada pada kota Surabaya, khususnya di kelurahan Gunung Anyar Tambak yang dirancang sebagai bahan penelitian peneliti.

Dalam rangka menaikkan pelayanan administrasi kependudukan agar lebih mudah serta cepat kepada masyarakat Disdukcapil Kota Surabaya selain melakukan pelayanan secara manual, juga melakukan pelayanan berbasis digital dengan menerapkan prosedur secara online (daring) yang mencakup pelayanan melalui perangkat lunak Whatshapp,

Website, serta Antrean Online, dan melakukan penemuan baru dengan membangun pelayanan berbasis aplikasi yaitu aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang didesain di dalam aplikasi tersebut terdapat KTP-e dan Kartu Keluarga berbentuk barcode pada Disdukcapil. Ini ialah keliru satu penemuan Disdukcapil Kota Surabaya yang didasari atas peraturan menteri pada negeri angka 7 Tahun 2019 wacana pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Pelaksanaannya juga bisa dipandang melalui dikeluarkannya Surat Keputusan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya angka 22 tentang penunjukkan tim operator software mobile layanan kependudukan IKD.

Secara umum aktivitas penciptaan wangsit inovasi sebagaimana yang diungkapkan sang Littunen (2010) bahwa selain asal internal kelurahan, aktor penting dalam penciptaan inspirasi juga berasal dari eksternal kelurahan asal pandangan baru yang dari berasal eksternal kelurahan ini kemudian melahirkan konsep open innovation yang bermakna bahwa ide yang dari asal internal maupun eksternal kelurahan mempunyai porsi yang sama pentingnya terhadap proses penciptaan penemuan sebagai upaya pada menjaga keberlangsungan sebuah kelurahan (Herwanto, 2015). Rakyat sebagai salah satu aktor eksternal kelurahan memberikan tuntutan yang semakin bagus terhadap peningkatan performa kualitas pelayanan publik. Pada fase ini, kelurahan sebagai penyedia pelayanan publik juga harus bertransformasi sebagai kelurahan yang inovatif untuk menanggapi tuntutan dan kebutuhan penduduk tersebut. Upaya yang dilakukan oleh kelurahan untuk mewadahi aspirasi, keluhan, komentar, saran, serta kritik buat menunjang pemugaran pelayanan kelurahan kedepan, pengelolaan pengaduan di lingkungan kelurahan dapat dilakukan melalui media konvensional dan media umum. Untuk media konvensional rakyat dapat melakukan pengaduan melalui kotak saran. Sedangkan untuk media sosial warga bisa mengirimkan aduannya melalui Instagram, Facebook, dan WhatsApp. Untuk selanjutnya aduan atau aspirasi dari rakyat tersebut akan dilaporkan oleh petugas kelurahan khusus menjadi bahan pemugaran pelayanan kelurahan kedepan. Sebagaimana yang dipaparkan selaku ketua Seksi Pemerintahan. “sahabat-teman ini secara khusus menangani pengaduan melalui media sosial termasuk Instagram, Facebook, dan WhatsApp. lalu petugas kita akan memberikan laporan asal review jawaban rakyat untuk dilaporkan tiap bulan.”

Sosialisasi kepada penduduk Kelurahan Gunung Anyar Tambak wajib memiliki Identitas Kependudukan Digital (IKD) bertujuan untuk memberikan pemahaman akan hak dan kewajibannya dalam penerapan KTP Elektronik dan pemanfaatannya sehingga warga bersedia datang ketempat pelayanan kantor Kelurahan Gunung Anyar Tambak. Dari hasil pengamatan di lapangan, sosialisasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

terlaksana dengan optimal, karena adanya jadwal yang terprogram baik lokasi sosialisasi, frekuensi dan waktu pelaksanaan. Hal ini di tunjukkan dengan adanya petugas SIAK dari Dispendukcapil Kota Surabaya selalu ada di Kantor Kelurahan Gunung Anyar Tambak, dan masyarakat tidak kebingungan mengenai dokumen apa saja yang dibutuhkan terkait dalam pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Disisi lain dalam pelaksanaan penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pemerintah mewajibkan untuk seluruh masyarakat memiliki aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai salah satu persyaratan pembuatan cetak ulang KTP.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan data yang telah dipaparkan oleh peneliti maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hadirnya inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang di terapkan di Kelurahan Gunung Anyar Tambak telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan indicator pada teori Bugged kk. (2018).

Kelurahan Gunung Anyar Tambak telah menerapkan budaya inovasi dalam memberikan kemudahan pelayanan adminduk kepada masyarakat. Keberhasilan ini dilihat dari beberapa factor yaitu adanya dukungan pimpinan dalam menumbuhkan budaya inovasi, kemampuan adaptasi pegawai dalam memecahkan masalah yang ada dan menghadapi perubahan yang terjadi seiring berjalannya waktu, serta kemudahan dalam kepengurusan adminduk bagi masyarakat.

Tujuan dari adanya inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah berbasis digital guna memberikan kemudahan dan layanan kepada masyarakat dalam melakukan kepengurusan dokumen adminduk secara digital, cepat, dan akurat. Hambatan yang dihadapi oleh Kelurahan Gunung Anyar Tambka adalah masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya mekanisme baru dalam pengajuan layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) karena minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kelurahan Gunung Anyar Tambk te i rutama ke i pada masyarakat lum me i yang be i mahami arti dari te i knologi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fitri, S. A., & Pradana, G. W. (2022). Inovasi Pelayanan E-Ktp Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Studi Kasus Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan). *Publika*, 835-850.
- Gatiningsih, G. (2013). Kajian Pelaksanaan Pp 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional (E-Ktp) Di Kabupaten Pamekasan Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Dukcapil/Vol. 1, No. 2/Desember 2013*.
- Khambali, M. I. (2019). Analisis Penyimpanan Arsip Akta Catatan Sipil Untuk Mendukung Tertib Arsip Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)*, 7.
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10 (3), 569–586.
- Kurniawan, A., Holisin, I., & Kristanti, F. (2017). Aplikasi Persamaan Diferensial Biasa Model Eksponensial dan Logistik pada Pertumbuhan Penduduk Kota Surabaya. *MUST: Journal of Mathematics Education, Science and Technology*, 2(1), 129-141.
- Ratnawaty, L. (2018). Implementasi Pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bogor. *YUSTISI*, 5(2), 90-106.
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Sarjana thesis, Universitas Tribuana Tunggal dewi*.
- Trisna, E., & Meirinawati, M. (2023). Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik Pembuatan KTP-el (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk Capil) Kota Surabaya. *Publika*, 1461-1474.