

PENDAMPINGAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DI KECAMATAN BUBUTAN SURABAYA

Lilis Rahmadhanti¹, Ghulam Maulana Ilman²

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

lilisrahma1401@gmail.com, ghulamilam@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik telah menghadirkan inovasi terbaru melalui kebijakan identitas kependudukan digital (IKD). Teknologi identitas kependudukan terus berkembang dan diperkenalkan oleh Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri dalam bentuk IKD. IKD merupakan dokumen kependudukan yang dapat digunakan oleh warga Indonesia yang sudah memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP Elektronik). Warga yang telah melakukan aktivasi IKD akan mendapatkan informasi elektronik yang memungkinkan mereka untuk menampilkan dokumen kependudukan dan data pribadi. Tujuan dari IKD adalah untuk mengikuti perkembangan teknologi digitalisasi dan mempercepat proses pelayanan publik. Direktorat Jenderal Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibantu oleh pemerintah kabupaten/kota. Salah satu contoh yang telah menerapkan adalah di Kota Surabaya, yang dibantu oleh pemerintah kecamatan Bubutan Surabaya. Proses Pendampingan IKD di Kecamatan Bubutan Surabaya mengadopsi aspek-aspek dari Sondang P. Siagian untuk mengukur tingkat efektivitas pelayanan ini diukur dari 3 faktor yaitu : faktor waktu, faktor kecermatan dan faktor gaya pemberian layanan. Dengan menerapkan aspek-aspek tersebut, diharapkan pengetahuan masyarakat di Kecamatan Bubutan meningkat, sehingga pemahaman mereka tentang IKD dapat meningkat dan proses pelayanan publik di wilayah tersebut dapat berjalan dengan lancar.

Kata Kunci : Identitas Kependudukan Digital, Pendampingan, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Public services have presented the latest innovations through digital population identity (IKD) policies. Population identity technology continues to develop and was introduced by the Directorate General of Population Administration and Civil Registration (Dukcapil) of the Ministry of Home Affairs in the form of IKD. IKD is a population document that can be used by Indonesian citizens who already have an Electronic Resident Identity Card (Electronic KTP). Citizens who have activated their IKD will receive electronic information that allows them to display their population documents and personal data. The aim of IKD is to keep up with developments in digitalization technology and speed up the public service process. The Directorate General of Population Administration and Civil Registration is assisted by the district/city government. One example that has been implemented is in the city of Surabaya, which was assisted by the Bubutan sub-district government, Surabaya. The IKD Mentoring Process in Bubutan District, Surabaya adopted aspects from Sondang P. Siagian to measure the level of effectiveness of this service which is measured by 3 factors, namely: time factor, accuracy factor and service delivery style factor. By implementing these aspects, it is hoped that public knowledge in Bubutan District will increase, so that their understanding of IKD can increase and the public service process in the area can run smoothly.

Keywords: Digital Population Identity, Assistance, Public Services

PENDAHULUAN

Public Service atau pelayanan publik merupakan salah satu bentuk perwujudan Lembaga Negara sebagai pemberi layanan kepada masyarakat atau sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat yang memiliki kepentingan dengan prosedur yang telah ditetapkan. Saat ini pelayanan publik di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat. Perkembangan teknologi dan tren globalisasi saat ini tentunya membawa banyak perubahan dan pengaruh yang mempengaruhi aspek kehidupan masyarakat, dimana masyarakat mempunyai kemudahan dalam mengakses berbagai informasi tentang segala hal jika mengikuti perkembangan teknologi.

Penggunaan dan manfaat teknologi informasi dalam mengatur administrasi kependudukan menjadi suatu keharusan karena peran yang sangat penting dari teknologi ini. Pentingnya peran tersebut semakin terasa saat teknologi dianggap sebagai hasil atau layanan, tidak sekadar sebagai benda fisik, melainkan sebagai aktivitas, cara kerja, prosedur, dan pengetahuan yang diperlukan dalam mengembangkan serta menerapkan alat dan metode tertentu untuk menghasilkan hasil akhir.

Dalam pelayanan publik, kemajuan teknologi digital tidak hanya dirasakan oleh pemerintah semata, melainkan juga oleh masyarakat yang menjadi fokus layanan publik. Secara tidak terhindarkan, masyarakat perlu aktif berpartisipasi dalam menguasai informasi dan mengadopsi inovasi layanan digital. Hal ini diperlukan agar tujuan inovatif yang telah dicanangkan oleh pemerintah dapat tercapai dengan efektif. Peran pemerintah dalam perkembangan teknologi ini, sejalan dengan dinamika pertumbuhan penduduk dan tuntutan peningkatan keteraturan administratif dalam berbagai aspek layanan publik, mengindikasikan kebutuhan akan pelayanan publik berbasis teknologi guna memastikan kelancaran dan ketepatan dalam pelayanan yang disediakan.

Fenomena yang terjadi di berbagai wilayah menunjukkan bahwa tingginya minat masyarakat terhadap memiliki dokumen kependudukan belum diprediksi dengan baik oleh layanan yang memenuhi harapan. Berbagai hambatan muncul dalam upaya menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan yang berkualitas. Masih banyak keluhan yang tersebar di tengah masyarakat mengenai pelayanan administrasi kependudukan.

Kendala dalam pemberian layanan administrasi publik terkait administrasi kependudukan seperti, kendala dalam kelangkaan blangko KTP elektronik yang terjadi diberbagai daerah. Fenomena tersebut menjadi pertimbangan penting untuk mengingat perkembangan teknologi dan inovasi pemerintah dalam mengatasi masalah tersebut untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat, terutama dalam keluhan keterlambatan pencetakan KTP elektronik yang sangat dibutuhkan untuk keperluan mereka. Oleh karena itu, Dukcapil memberikan inovasu layanan berbasis digital untuk Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dikenal dengan Identitas Kependudukan Digital (IKD).

IKD adalah langkah inovatif dari Direktorat Jenderal Dukcapil Kementerian Dalam Negeri dalam mendigitalisasi dokumen kependudukan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat Indonesia yang sudah memiliki KTP elektronik. IKD ini memungkinkan individu yang telah mengaktifkannya untuk mengakses informasi elektronik yang mewakili dokumen kependudukan dan data pribadi mereka. Layanan IKD ini terhubung dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAD) yang terpusat, memastikan kepuasan pengguna serta menyediakan akses terbuka yang aman dan terjamin keamanannya bagi pengguna (IKD).

Tujuan dari keberadaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) tertulis dalam Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022. Tujuan tersebut melibatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi terkait digitalisasi, peningkatan adopsi digitalisasi kependudukan untuk kepentingan masyarakat, percepatan pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital, serta pemberian keamanan terhadap kepemilikan IKD melalui kerangka verifikasi untuk mencegah kesalahan representasi dan potensi kebocoran informasi. IKD di Indonesia telah dilakukan di berbagai daerah, termasuk di Kota Surabaya, yang menjadi kota pertama di Indonesia yang menerapkan IKD untuk transaksi perbankan. Alasan pemilihan Kota Surabaya sebagai kota pertama untuk menerapkan IKD adalah karena menurut Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, Surabaya memiliki potensi untuk menjadi contoh yang baik (role model) dalam penerapan ini, yang kemudian dapat diikuti oleh kabupaten atau kota lainnya.

Implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Surabaya telah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya (Disdukcapil Kota Surabaya) kepada masyarakat. Meskipun sudah diterapkan untuk mewujudkan inovasi ini, ternyata masih terdapat kekurangan dimana masih banyak masyarakat yang belum menganal dan memahami manfaat IKD. Sehingga pada tahun 2023 secara resmi IKD dimulai untuk masyarakat. Sehingga untuk mengenalkan IKD, Pihak Disdukcapil melakukan kewajiban untuk aktivasi IKD kepada masyarakat saat melakukan permohonan adminduk seperti cetak ulang KTP (hilang/rusak). Kewajiban ini mengikat semua individu yang mengajukan permohonan KTP, baik itu dilakukan di tingkat kelurahan maupun kecamatan. Pengecualian diberikan kepada lansia dan masyarakat yang benar-benar tidak memiliki perangkat Android atau memiliki perangkat Android yang tidak mendukung. Individu yang termasuk dalam pengecualian diharuskan untuk menyampaikan surat pernyataan yang menyatakan bahwa pemohon tidak memiliki perangkat Android atau bahwa perangkat Android yang dimilikinya tidak mendukung untuk aktivasi.

Banyak masyarakat Kecamatan Bubutan yang datang untuk melakukan permohonan cetak ulang KTP karena hilang dan rusak, sehingga masyarakat harus melakukan aktivasi IKD terlebih dahulu. Jika masyarakat datang sudah lansia maupun tidak memiliki *handphone* diwajibkan untuk menulis surat pernyataan bahwa tidak memiliki *handphone* maupun perangkat tidak mendukung. Namun banyak masyarakat juga yang beranggapan bahwa KTP elektronik dengan KTP Digital itu sama. Sehingga masyarakat juga beranggapan persyaratan yang semakin rumit dan memilih tidak melakukan aktivasi.

METODE PELAKSANAAN

Metode yang digunakan yaitu menggunakan metode kualitatif dekriptif. Melalui metode kualitatif akan digunakan untuk menggambarkan kejadian atau peristiwa secara langsung yang ada di lapangan. Lokasi yang dipilih adalah Kantor Kecamatan Bubutan Surabaya, yang berlokasi di Jalan Koblen Tengah No.22 Surabaya untuk mengetahui kondisi magang dijalankan dan merupakan salah satu syarat untuk permohonan administrasi kependudukan. Durasi kegiatan ini mencakup 40 hari kerja, dengan jadwal jam kerja mengikuti ketentuan instansi atau mitra terkait. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan partisipasi aktif, observasi, wawancara, dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan identitas kependudukan digital secara resmi diatur oleh pemerintah melalui pengesahan Permendagri Nomor 72 Tahun 2022. Pengelolaan identitas kependudukan digital merupakan tanggung jawab Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) di bawah Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri). Namun, dalam pelaksanaannya, identitas kependudukan digital tetap melibatkan Disdukcapil di setiap kabupaten/kota sebagai instansi pelaksana. Terdapat beberapa syarat utama untuk memperoleh identitas kependudukan digital, seperti:

1. Memiliki smartphone berbasis android
2. Sudah memiliki KTP Elektronik fisik atau telah melakukan rekam data meskipun belum memiliki KTP Elektronik
3. Memiliki alamat email.

Aplikasi IKD ini dapat diunduh di perangkat Android atau iOS melalui Play Store atau App Store. Dalam proses aktivasi IKD, masyarakat memiliki opsi untuk meminta bantuan aktivasi di kantor kelurahan, kantor kecamatan, dan di pusat layanan publik seperti Siola. Di Kota Surabaya, selain aktivasi di kelurahan atau kecamatan, Disdukcapil Kota Surabaya

juga secara rutin mengadakan kegiatan aktivasi IKD di pusat perbelanjaan atau tempat umum di Kota Surabaya. Tujuannya adalah agar masyarakat Kota Surabaya dapat lebih memahami apa itu IKD dan dapat dengan mudah mengakses aktivasi IKD. Keberadaan IKD memberikan beberapa fungsi kepada penggunanya.

Sebelumnya, di Kota Surabaya, kelurahan tidak memiliki peran dalam membantu proses aktivasi IKD karena sistemnya terpusat di kecamatan. Hal ini menyebabkan kebingungan bagi banyak masyarakat yang telah mengetahui tentang adanya IKD tetapi masih bingung ketika harus melakukan pemindaian kode batang (barcode). Banyaknya masyarakat yang mengajukan cetak ulang KTP di Kecamatan Bubutan ini sehingga hampir setiap hari melayani proses aktivasi IKD.



Gambar SEQ Gambar * ARABIC 1
Sosialisasi Pembuatan IKD



Gambar SEQ Gambar * ARABIC 2
Pelayanan Pembuatan IKD

Proses aktivasi IKD di Kecamatan Bubutan meliputi :

1. Pemohon datang di Kantor Kecamatan Bubutan Surabaya memiliki smartphone dan sudah mendownload aplikasi IKD
2. Pemohon dapat menyetujui dan mendaftar akun
3. Pemohon dapat mengisi NIK, nomor telepon, serta email yang ada di smartphone tersebut
4. Setelah mengisi beberapa persyaratan data, pemohon dimohon untuk melakukan aktivasi atau verifikasi wajah
5. Setelah proses diatas sudah selesai, scan barcode dilakukan oleh pegawai kecamatan yang akan di scan di aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK)
6. Setelah berhasil memindai barcode, pemohon di arahkan untuk membuka email yang telah dicantumkan di data diri, dan terdapat sebuah pin untuk aktivasi
7. Setelah aktivasi berhasil, pemohon membuka aplikasi IKD untuk aktivasi pin yang ada di email
8. Setelah proses pendaftaran IKD berhasil. Pemohon dapat melihat KTP maupun KK di aplikasi IKD. Serta pada saat ingin membuka harus memasukan pin.

Di Kecamatan Bubutan Surabaya sendiri terdapat kurang lebih 250 pemohon untuk melakukan cetak ulang KTP karena hilang maupun rusak, dimana dalam permohonan tersebut harus memenuhi persyaratan yaitu untuk melakukan aktivasi IKD. Meskipun sudah ada sejumlah masyarakat yang mengajukan permohonan atau mengetahui tentang keberadaan IKD,

tetapi perlu dilakukan analisis apakah mereka yang telah memiliki IKD benar-benar memahami manfaat dari penggunaan IKD atau hanya mengikuti kewajiban untuk mengurus administrasi kependudukan. Sebagai kebijakan yang baru diterapkan di Indonesia dan di Kota Surabaya, IKD harus dilakukan dengan cermat untuk memastikan bahwa dampak yang diinginkan dapat tersebar merata dan mencapai tujuan yang diharapkan. Meskipun tingkat efektivitas kebijakan ini belum dapat diukur secara pasti karena masih tergolong sebagai kebijakan baru, tetapi perlu dilakukan kajian terhadap berbagai aspek yang dapat mencerminkan sejauh mana IKD dapat berjalan sesuai dengan tujuannya.

Dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas merupakan sebuah harapan yang dan tujuan dari Kecamatan Bubutan. Untuk mengukur tingkat keefektifitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bubutan, penulis menggunakan teori yang dikemukakan oleh Sondang P.Siagian (1997:151). Efektivitas pelayanan ini di ukur dari 3 faktor yaitu : faktor waktu, faktor kecermatan dan faktor gaya pemberian layanan (Nuraini, A. (2021).

1. Faktor Waktu

Faktor waktu merupakan ketepatan dan kecamatan waktu pada saat pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Sehingga faktor waktu merupakan salah satu faktor yang dijadikan untuk mengukur tingkat efektivitas. Menurut seorang staf di bidang layanan, sulit untuk menentukan waktu dengan pasti karena kebutuhan setiap individu dalam masyarakat bervariasi. Meskipun pelayanan harus disediakan dengan cepat, waktu rata-rata pelayanan biasanya hanya sekitar 3 menit jika masyarakat sudah menyiapkan semua persyaratan yang diperlukan.

Berdasarkan pemahaman tersebut, proses pendampingan administrasi kependudukan Identitas Kependudukan Digital di Kecamatan Bubutan faktor waktu yang digunakan untuk aktivasi IKD sangat cepat. Apabila masyarakat sudah membuat akun dari rumah serta di Kecamatan Bubutan tinggal *scan barcode* prosesnya akan berjalan dengan cepat. Mungkin saja jika ada kendala sistem yang ada di aplikasi IKD dapat menyebabkan antrian pelayanan.

2. Faktor Kecermatan

Kecermatan merupakan ketelitian dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat akan cenderung menilai penyedia layanan tidak terlalu tinggi dan tidak terlalu baik jika banyak kesalahan dalam proses pemberian layanan, meskipun layanan diberikan dalam waktu singkat namun tidak memenuhi persyaratan yang diharapkan masyarakat. Seorang staf menyatakan bahwa dalam menjalankan pelayanan publik, ketelitian dan fokus pada kualitas hasil pekerjaan selalu menjadi prioritas. Mengingat meningkatnya tingkat ketelitian yang diharapkan oleh masyarakat saat ini, penting bagi kita untuk berhati-hati dan memberikan perhatian khusus saat melakukan pekerjaan atau memberikan pelayanan. Bahkan, penting untuk selalu memberikan kesempatan untuk melakukan pengecekan ulang sebelum proses lebih lanjut.

Di Kecamatan Bubutan dalam proses pelayanan berjalan dengan prosedur yang berlaku. Kecermatan dalam pengimputan data serta kebenaran data merupakan yang penting dan wajib untuk dipastikan kembali. Dalam proses verifikasi wajah saat ingin memproses IKD pemohon harus benar-benar datang dan sesuai dengan identitasnya. Verifikasi wajah juga harus jelas, sehingga pegawai kecamatan bubutan selalu melakukan pengawasan secara cermat dan teliti agar data-data digital tidak di salah gunakan.

3. Faktor Gaya Pemberian Layanan

Penyampaian layanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan sering digunakan untuk mengukur efektivitas kerja. Gaya di sini berarti cara dan kebiasaan penyediaan jasa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat mungkin merasa hal ini tidak sesuai dengan gaya layanan yang diberikan oleh penyedia layanan karena rumit dan tidak dikontrol secara efektif. Semua langkah dan prosedur pelayanan yang umumnya dilakukan di Kantor Kecamatan Bubutan sesuai dengan semua peraturan atau SOP yang telah ditetapkan.

Masyarakat Kecamatan Bubutan juga memandang hal tersebut dengan cara yang sama, mengungkapkan bahwa sistem yang diterapkan di Kantor Kecamatan Bubutan tentu telah diatur oleh pihak yang memiliki kewenangan. Selain itu, pegawai di sana dengan penuh kesabaran menjelaskan prosesnya kepada mereka yang belum memahaminya. Tanggapan dari masyarakat dapat disimpulkan bahwa metode pemberian layanan pendampingan IKD di Kantor Kecamatan Bubutan telah mengikuti peraturan sesuai dengan mekanisme yang telah ditetapkan. Hal ini diharapkan dapat mempermudah tugas masyarakat dan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pegawai membantu serta memberikan arahan secara benar dan ramah dengan masyarakat Kecamatan Bubutan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pendampingan Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan inovasi baru yang dimulai pada awal tahun 2023, dan karena itu, masih banyak aspek yang perlu diperhatikan lebih lanjut dalam pelaksanaannya. Meskipun tingkat keefektifan IKD belum dapat dipastikan, namun setidaknya di Kecamatan Bubutan Surabaya, IKD sudah mencakup variabel dari teori yang diajukan oleh Sondang P. Siagian (1997:151). Proses ini dinilai berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur pelayanan publik yang ada. Beberapa masyarakat juga telah melakukan aktivasi IKD dan menggunakannya untuk pelayanan publik lainnya. Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Bubutan, penulis memberikan beberapa saran agar proses pendampingan menjadi lebih baik dan optimal:

1. Pendampingan yang dilakukan bersama pemerintah kecamatan Bubutan Surabaya melakukan sosialisasi yang lebih lanjut kepada masyarakat setempat. Pemahaman mengenai IKD perlu diperkuat atau diperluas agar masyarakat tidak hanya melihat IKD sebagai formalitas semata, tetapi juga sebagai alat yang dapat mempermudah dan membantu akses ke layanan lainnya saat membutuhkan dokumen kependudukan.
2. Pada tingkat Pemerintah pusat, sebagai pelaksana, disarankan untuk mempertimbangkan kembali akses internet dalam sistem IKD. Hal ini bertujuan agar masyarakat tidak mengalami kesulitan ketika terjadi server down atau error. Kendala sering muncul, terutama pada saat mencoba membuka dokumen kependudukan karena seringkali server tidak dapat mendukung.

DAFTAR PUSTAKA

- (Sasongko 2023) Dian Erika Nugraheny, Kristian Erdianto. 2020. "Lima Keluhan Masyarakat Soal Layanan Administrasi Kependudukan, Dari Pungli Hingga Lambatnya Pencetakan e-KTP." KOMPAS.Com. 2020. <https://nasional.kompas.com/read/2020/09/09/21165101/lima-keluhan-masyarakat-soal-layanan-administrasi-kependudukan-dari-pungli>.
- Ghinan Salman, Andi Hartik. 2023. "Surabaya Jadi Kota Pertama Di Indonesia Yang Terapkan KTP Digital Untuk Perbankan." KOMPAS.Com. 2023. <https://surabaya.kompas.com/read/2023/06/28/100801878/surabaya-jadi-kota-pertama-di-indonesia-yang-terapkan-ktp-digital-untuk?page=all>.

Nuraini, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(12), 2567-2574.

RAHMAT HIDAYAT. 2023. "Inilah Kelebihan Dan Kekurangan KTP EL Digital." Koran Pantura. 2023.
https://koranpantura.com/umum/13376/inilah-kelebihan-dan-kekurangan-ktp-el-digital/#google_vignette.