

**PENDAMPINGAN PELAYANAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN  
DIGITAL GUNA MENINGKATKAN KESADARAN DIGITALISASI PADA  
PELAYANAN PUBLIK MASYARAKAT KOTA MOJOKERTO**

**Dana Adila<sup>1</sup>, Rizky Dwijayanti<sup>2</sup>**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: [danaadila381@gmail.com](mailto:danaadila381@gmail.com), [rizky@untag-sby.ac.id](mailto:rizky@untag-sby.ac.id)

**ABSTRAK**

Pelaksanaan kegiatan pendampingan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto. Bertujuan untuk memberikan pendampingan langsung kepada masyarakat Kota Mojokerto dalam aktivasi identitas kependudukan digital guna meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap digitalisasi. Kegiatan magang yang dilaksanakan oleh mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya ini bersifat individu. Metode pelaksanaan magang yang dilakukan adalah kualitatif dengan pendekatan observasi partisipatif dan wawancara untuk mengumpulkan data. Hal ini bertujuan untuk mengetahui proses aktivasi identitas kependudukan digital serta kesadaran masyarakat terhadap digitalisasi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto. Hasil kegiatan magang yang dilaksanakan oleh mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto merasa terbantu dengan adanya mahasiswa magang, serta adanya aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) tentunya sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya layanan publik berbasis digital dan memperluas cakupan penggunaan IKD. Bagi mahasiswa, pelaksanaan magang ini sangat berguna untuk memperkaya pengalaman kerja serta dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan terkait dengan pelayanan public pada era digitalisasi.

**Kata Kunci:** Pendampingan, Identitas Kependudukan Digital (IKD), Digitalisasi Pelayanan Publik.

**ABSTRACT**

*Implementation of internship activities carried out by students of the University of 17 August 1945 Surabaya at the Mojokerto City Population and Civil Registration Service. Aims to provide direct assistance to the people of Mojokerto City in activating digital population identity in order to increase public awareness of digitalization. The internship activities carried out by students at the University of 17 August 1945 Surabaya are individual in nature. The method for implementing the internship was qualitative with a participatory observation and interview approach to collect data. This aims to determine the process of activating digital population identity as well as public awareness of the digitalization of public services at the Mojokerto City Population and Civil Registration Service. The results of internship activities carried out by students at the University of 17 August 1945 Surabaya show that the Department of Population and Civil Registration of the City of Mojokerto felt helped by the presence of student interns, as well as the activation of Digital Population Identity (IKD) of course as one of the efforts to increase public awareness of the importance of public services digitally based and expands the scope of use of IKD. For students, carrying out this internship is very useful for enriching work experience and can increase knowledge insight related to public services in the era of digitalization..*

**Keywords:** Assistance, Digital Population Identity (IKD), Digitalization of Public Services.

**PENDAHULUAN**

Pada era digital saat ini pelayanan administrasi kependudukan menghasilkan inovasi dimana kemajuan masyarakat modern cenderung lebih menyukai layanan yang cepat, mudah, dan bisa diakses kapan saja dan di mana saja. Dengan semakin majunya teknologi, masyarakat kini memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap pelayanan publik. Pelayanan administrasi kependudukan pun harus mengikuti perkembangan zaman. Melalui inovasi berbasis teknologi, masyarakat dapat

mengakses layanan kependudukan dengan lebih mudah dan efisien, tanpa perlu antri berlama-lama. Merujuk pada Hatu 2010, pendampingan merupakan strategi pilihan dalam konteks pengembangan alternatif. Pendampingan sosial memiliki peran yang sangat menentukan keberhasilan program pemberdayaan masyarakat. Dalam konteks ini, peran pendamping masyarakat sering diwujudkan dalam pemecah masalah. Dalam hal ini pendampingan dapat dilaksanakan dalam bentuk pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan hak setiap warga yang wajib dipenuhi karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan. Menurut Undang- Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Republik Indonesia, pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan publik karena merupakan tanggung jawab negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak setiap warga negara (UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik).

Pendampingan Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan proses membantu masyarakat dalam memahami, mengakses, dan memanfaatkan layanan Identitas Kependudukan Digital. Pelayanan kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto merupakan suatu digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan lembaga pemerintah yang bertugas mengelola data kependudukan. Layanan yang diberikan mencakup pencatatan peristiwa penting dalam kehidupan seseorang, seperti kelahiran, kematian, dan perkawinan. Dengan data yang akurat dan terkini, Dispendukcapil berperan penting dalam memberikan kepastian hukum kepada warga negara serta mendukung berbagai program pemerintah, seperti penyaluran bantuan sosial dan pembangunan infrastruktur. Dispendukcapil juga hadir untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal administrasi kependudukan. Melalui layanan seperti pembuatan KTP dan KK, Dispendukcapil memastikan setiap warga negara memiliki identitas yang sah.

Hal ini sangat penting untuk mengakses berbagai layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, dan perbankan. Selain itu, data kependudukan yang akurat juga mendukung upaya pemerintah dalam membangun negara. Dengan dilaksanakannya magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto ini dapat memberikan kesempatan kepada mahasiswa dalam proses implementasi teori yang telah didapatkan dalam mata kuliah program studi administrasi negara yang mengkaji berupa manajemen organisasi, pengembangan organisasi, dan perencanaan pembangunan. Melalui kegiatan magang dapat memberikan pengalaman yang dikuasai dan memperdalam pengetahuan yang telah didapatkan sejak pembelajaran mata kuliah yang ditempuh sesuai dengan program studi administrasi negara, maka bekal yang diperoleh mahasiswa mampu memberikan kinerja yang kompeten pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan inovasi Direktorat Jenderal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Kementerian Dalam Negeri untuk digitalisasi dokumen kependudukan yang saat ini digunakan oleh penduduk Indonesia ke dalam smartphone baik itu berupa foto, ataupun QR Code. Identitas Kependudukan Digital juga dapat menghemat anggaran pengadaan blangko ktp-el. Identitas Kependudukan Digital merupakan program digitalisasi pelayanan publik. Digitalisasi pelayanan publik adalah proses transformasi layanan yang diberikan Pemerintah atau Lembaga Publik dari bentuk konvensional (manual) menjadi bentuk digital. Dengan digitalisasi diharapkan masyarakat dapat mengakses berbagai layanan publik khususnya aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini secara lebih mudah, cepat dan efisien. Dasar hukum Identitas Kependudukan Digital tertuang dalam Peraturan Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 mengatur tentang standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, dan blanko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Identitas Kependudukan Digital bertujuan untuk:

1. Mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi mengenai digitalisasi kependudukan.
2. Meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi penduduk.

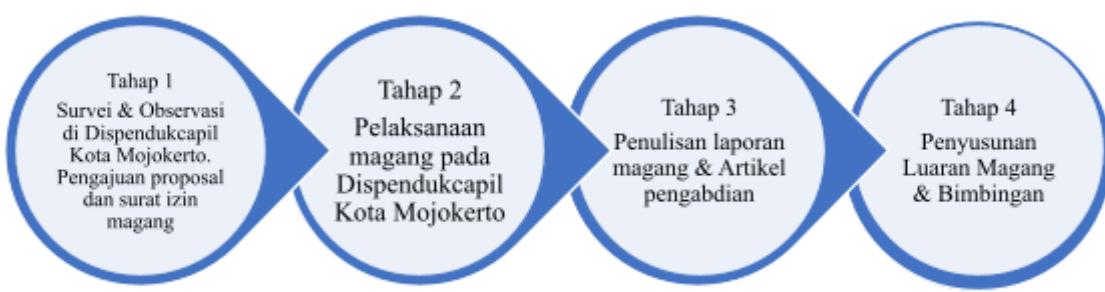
3. Mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital.
4. Mengamankan kepemilikan identitas kependudukan digital melalui sistem autentikasi guna mencegah pemalsuan dan kebocoran data.

Di Kota Mojokerto terdapat beberapa permasalahan terkait dengan digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan salah satunya adalah belum terjangkaunya pelayanan administrasi publik sehingga masih banyak masyarakat yang belum memiliki kelengkapan administrasi kependudukan yang sesuai, kurangnya fasilitas publik dan pengetahuan tentang penggunaan layanan digital yaitu Identitas Kependudukan Digital (IKD). Selain itu masih kurangnya sumber daya manusia pada loket pelayanan Identitas Kependudukan Digital yang ada di Dispendukcapil Kota Mojokerto sehingga kurang optimalnya kualitas pelayanan publik, serta permasalahan dari sistem aplikasi dan jaringan Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK) yang sering error pada saat melakukan aktivasi sehingga menghambat proses pelayanan. Setelah melakukan pengamatan pada saat magang yang telah dilaksanakan oleh praktikan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto, penulis ingin menganalisis bagaimana proses aktivasi Identitas Kependudukan Digital serta kendala yang ada pada masyarakat. Dengan demikian, pengabdian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang proses pelayanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital serta strategi apa yang harus dilakukan dalam mengatasi masalah yang terjadi..

## METODE PELAKSANAAN

Jenis kegiatan yang dilakukan penulis yaitu magang reguler yang bersifat individu. Magang reguler yang dilaksanakan penulis selama 40 hari kerja, terhitung sejak tanggal 8 Juli sampai 31 Agustus 2024. Jenis pengabdian yang dilakukan oleh mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yaitu pendampingan pelayanan identitas kependudukan digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto. Lokasi magang mahasiswa Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya bertempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto, Jawa Timur. Jam operasional pelayanan umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto hari Senin sampai dengan Kamis dimulai pukul 08.00 – 15.30, dan hari Jum’at mulai pukul 08.00 – 15.00.

Dalam proses magang, metode pelaksanaan yang digunakan dalam melakukan kegiatan magang ini yakni menggunakan pendekatan partisipatif dengan terjun langsung ke lapangan yang dilakukan dengan harapan peserta magang dapat menambah wawasan pengetahuan dan menambah pengalaman, untuk bekal diri sendiri yang akan terjun dalam lingkungan kerja bidang administrasi publik. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara observasi dan wawancara, yaitu dengan mengamati secara langsung saat terjun ke lapangan dan mewawancarai pihak pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto tentang kinerja pelayanan umum sebelum dan sesudah adanya mahasiswa magang. Penulis juga melakukan Dokumentasi dengan mengumpulkan bahan-bahan sebagai bukti. Adapun metode pelaksanaan pada kegiatan magang kerja ini meliputi sebagai berikut:



Gambar 1 Bagan Alur Kegiatan PKM

### 1. Tahap Persiapan

Tahap ini dimulai pada awal bulan Juni 2024, penulis terlebih dahulu melakukan survei untuk mencari informasi seputar instansi pemerintahan yang sedang membuka lowongan untuk menerima kegiatan magang bagi mahasiswa. Setelah mendapatkan konfirmasi dari instansi, penulis membuat proposal magang, setelah itu penulis mengajukan surat pengantar magang guna menyelesaikan urusan administratif di link TU Fakultas yang telah disediakan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Setelah mendapatkan surat pengantar magang lalu diberikan kepada pihak penanggung jawab magang. Setelah itu pihak penanggung jawab magang membalas surat permohonan izin magang dan memberitahu bahwa penulis diterima untuk melakukan kegiatan magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto.

### 2. Tahap Pelaksanaan

Memasuki tahap pelaksanaan, penulis melaksanakan magang regular pada 8 Juli sampai 31 Agustus 2024 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto dengan total 40 hari kerja. Saat proses pelaksanaan, penulis melakukan pembelajaran dengan terjun langsung ke lapangan. Magang ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto, Gedung Mall Pelayanan Publik Jl. Gajahmada No.100, Balongsari, Kec. Magersari, Kota Mojokerto, Jawa Timur

### 3. Tahap Laporan

Pada tahap ini penulis menguraikan hasil observasi dan wawancara selama kegiatan magang yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penulisan Laporan magang dimulai pada bulan Juli hingga Agustus 2024. Tahap penulisan diawali dengan mencari dan mengumpulkan data yang mendukung penulisan laporan magang. Data-data tersebut mahasiswa dapat dari komunikasi dengan pembimbing di tempat magang dan juga melakukan browsing di internet. Setelah semua data informasi yang dibutuhkan terkumpul, kemudian data tersebut diolah menjadi laporan magang yang lengkap. Mahasiswa juga mendapatkan waktu untuk melakukan bimbingan dengan dosen pembimbing. Setelah selesai, laporan magang dikumpulkan sebagai salah satu syarat kelulusan mahasiswa Administrasi Negara.

#### 4. Tahap Luaran

Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan penulis selama magang di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto akan disusun menjadi hasil akhir laporan magang. Luaran magang berupa laporan magang, artikel pengabdian, dan video magang. Video aktivitas magang atau video luaran magang berfungsi sebagai dokumen yang merekam secara visual kegiatan dan pengalaman yang dialami oleh mahasiswa selama masa magang. Ini dapat menjadi bukti konkret tentang partisipasi dan kontribusi mahasiswa dalam menjalankan tugas-tugas magang. Dalam penyusunan luaran penulis juga melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing magang, bimbingan ini bertujuan untuk membuat laporan menjadi jelas dan benar, dikarenakan proses pembuatan laporan ini diperlukan bimbingan dari Dosen Pembimbing yang telah ditunjuk. Bimbingan magang dilakukan selama 1 bulan (4 kali pertemuan).

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pengabdian yang dilakukan oleh praktikan selama 40 Hari Kerja dan penelitian yang dilakukan oleh tim peneliti selama 1 bulan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Mojokerto yaitu pengalaman dan juga wawasan. Dan hasil pengabdian tersebut sejalan dengan apa yang telah dipelajari selama masa perkuliahan, berikut hasil yang diperoleh selama kegiatan magang berlangsung yaitu berupa skill profesi maupun data-data observasi sebagai berikut :

- Hard Skill
  - Mahasiswa menguasai proses-proses dalam aktivasi Identitas Kependudukan (Registrasi, Verifikasi wajah, Scan QR Code dan aktivasi )
  - Mahasiswa menguasai sistem yang digunakan untuk mengkonfirmasi keakuratan data Administrasi Kependudukan seseorang (SIAK Terpusat)
  - Mahasiswa menguasai cara mengolah data dan memasukkan menggunakan aplikasi MS.EXCEL
- Soft skill
  - Meningkatkan kemampuan berkomunikasi
  - Meningkatkan ketrampilan bekerja dalam tim
  - Mengasah kemampuan manajerial mereka dalam mengatur waktu dan sumber daya

Kota Mojokerto mulai menerapkan program Identitas Kependuduk Digital (IKD) kepada masyarakat umum, pelajar dan mahasiswa pada Tahun 2023. Pelaksanaan program Identitas Kependudukan Digital (IKD) belum sepenuhnya merata dimana dalam penerapannya masih banyak masyarakat yang belum melakukan aktivasi pada smartphone masing-masing. Saat ini Pemerintah Kota Mojokerto wajibkan seluruh masyarakat Kota Mojokerto untuk mempunyai Identitas Kependudukan Digital (IKD). Dalam pelaksanaannya terdapat beberapa tahapan untuk aktivasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital sebagai berikut :

1. Download Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Google play atau App Store.
2. Buka aplikasi IKD tekan tombol daftar lalu klik lanjutkan.
3. Scroll text ke bawah klik setujui lalu klik tombol lanjut.
4. Lengkapi data sesuai kolom klik verifikasi data.
5. Izinkan akses kamera ambil foto selfie tanpa masker dan kacamata.
6. Scan Kode QR ke petugas Dispendukcapil.
7. Jika scan sudah berhasil, aktivasi akun melalui email.
8. Buka email dari SIAK Terpusat, lalu klik tombol aktivasi.

9. Masukkan kode aktivasi dan isi captcha.
10. Buka Kembali aplikasi IKD, klik cek status.
11. Masuk dengan kode aktivasi yang ada di email.
12. Aktivasi IKD sudah berhasil.

Setelah di analisa terdapat beberapa kendala yang terjadi baik dari sistem pusat maupun masyarakat dalam proses pelayanan Identitas Kependudukan Digital, salah satunya adalah kurangnya pengetahuan masyarakat tentang penggunaan layanan digital yaitu Identitas Kependudukan Digital (IKD). kurangnya sumber daya manusia pada loket pelayanan Identitas Kependudukan Digital yang ada di Dispendukcapil Kota Mojokerto sehingga kurang optimalnya kualitas pelayanan publik, permasalahan dari sistem aplikasi dan jaringan Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK) yang sering error pada saat melakukan aktivasi sehingga menghambat proses pelayanan dan membuat antrian panjang.

Selain itu kurang maksimalnya sosialisasi dari pemerintah mengenai pentingnya penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sehingga masyarakat masih awam dengan beberapa inovasi pemerintah serta belum mampu memanfaatkan inovasi pelayanan yang ada. Pemerintah Kota Mojokerto melalui Dispendukcapil menginisiasi program baru yaitu jemput bola aktivasi IKD guna menjangkau masyarakat Kota Mojokerto agar paham akan pentingnya Identitas Kependudukan Digital (IKD).



Gambar 2 Pelayanan Umum

#### Dispendukcapil Kota Mojokerto

Oleh karena itu melihat permasalahan yang terjadi strategi pelaksanaan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang akan dilakukan yaitu melakukan penguatan sosialisasi melalui berbagai media, dengan memanfaatkan media sosial, website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto, dan media massa lokal untuk menyebarluaskan informasi mengenai Identitas Kependudukan Digital secara intensif. Selain itu peningkatan sumber daya manusia dengan penambahan pegawai/staff harus ditingkatkan dalam loket pelayanan IKD Dispendukcapil Kota Mojokerto, karena loket pelayanan IKD aktif jika dijaga oleh mahasiswa magang, setelah mahasiswa magang selesai loket tersebut kosong tidak ada yang jaga, sehingga membuat pelayanan aktivasi IKD kurang maksimal. Strategi selanjutnya adalah penguatan jaringan sistem oleh pemerintah pusat, pemerintah pusat harus melakukan peningkatan kualitas sistem dengan pemeliharaan rutin terhadap sistem SIAK untuk mencegah terjadinya gangguan. Pemeliharaan sistem SIAK ini harus dilakukan secara rutin untuk mencegah terulangnya kembali sistem yang error pada aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang nantinya akan merugikan Dispendukcapil dan masyarakat.

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto bekerjasama dengan Lembaga Pendidikan se Kota Mojokerto dengan mengadakan pendampingan pelayanan Identitas

Kependudukan Digital melalui program jemput bola aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan Perekaman KTP-EL, program ini ada untuk menjangkau masyarakat Kota Mojokerto khususnya para pelajar SMA/SMK Kota Mojokerto yang belum mempunyai Identitas Kependudukan Digital (IKD) diwajibkan untuk segera aktivasi, mengingat Identitas Kependudukan Digital sangat penting untuk memudahkan masyarakat dalam mengaksesnya karena hanya dengan melihat smartphone yang terhubung ke jaringan internet, aplikasi IKD dapat langsung diakses dan digunakan. Dalam hal ini program jemput bola diperlukan kerjasama dengan Lembaga Pendidikan dan masyarakat dengan mengkoordinir pemohon untuk melakukan aktivasi IKD bagi yang sudah mempunyai KTP.



Gambar 3 Jemput Bola Pelayanan Aktivasi IKD

Di SMAN 1 Puri Kabupaten Mojokerto

Pendampingan pelayanan ini dimulai dari aktivasi Identitas Kependudukan Digital yang berisi tentang tata cara aktivasi dan penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Melalui aplikasi ini nantinya akan membantu masyarakat dalam melakukan administrasi kependudukan, meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan, mempermudah dan mempercepat pelayanan publik dalam bentuk digital, serta, Identitas Kependudukan Digital (IKD) diharapkan dapat membuat pelayanan administrasi kependudukan menjadi semakin mudah, efektif dan efisien. Waktu pelaksanaan pendampingan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dilakukan pada tanggal 11 Juli 2024 - 29 Agustus 2024 pukul 08.00 - 11.00 untuk memberikan kesempatan bagi masyarakat yang ingin melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Dalam pelaksanaannya petugas menggunakan laptop dalam pendampingan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) untuk aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang telah terinstal Sistem Infromasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan handphone masing-masing warga yang sudah terpasang aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Dan bagi yang sudah berusia 16 Tahun 8 Bulan tahun bisa melakukan perekaman KTP-el. Dengan adanya inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) diharapkan warga Kota Mojokerto dapat meningkat kesadaran akan digitalisasi pelayanan publik di era modern saat ini.



Gambar 4 Jemput Bola Pelayanan Aktivasi

Di SMK Tamansiswa Kota Mojokerto

- **Hambatan – Hambatan dari Pemerintah Penyelenggara Program**
  1. Tingkat pemahaman masyarakat terhadap aplikasi Identitas Kependudukan Digital yang masih kurang.
  2. Kepercayaan masyarakat yang rendah, masyarakat masih ragu saat aktivasi Identitas Kependudukan Digital karena takut akan keamanan data dan privasi.
  3. Terkadang pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto masih kurangnya pengetahuan dalam teknologi informasi untuk mengelola sistem Identitas Kependudukan Digital (IKD).
  4. Kondisi infrastruktur yang belum optimal, seperti jaringan internet pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto yang tidak stabil, hal ini membuat proses pelayanan Identitas Kependudukan Digital menjadi terhambat.
- **Solusi Menghadapi Hambatan – Hambatan**
  1. Kurangnya pengetahuan dalam teknologi informasi untuk mengelola sistem Identitas Kependudukan Digital (IKD), solusi yang dapat diterapkan adalah dengan mengadakan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya Identitas Kependudukan Digital (IKD), Sosialisasi bisa dilakukan di kelurahan maupun di sekolah – sekolah, hal ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang manfaat dan cara menggunakan aplikasi identitas kependudukan digital.
  2. Keraguan masyarakat pada aplikasi Identitas Kependudukan Digital, solusi yang dapat diterapkan adalah dengan mengembangkan sistem keamanan yang kuat untuk melindungi data pribadi masyarakat, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi identitas kependudukan digital.
  3. Kurangnya pengetahuan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto dalam teknologi informasi untuk mengelola sistem Identitas Kependudukan Digital (IKD). Solusi yang dapat diterapkan adalah dengan mengadakan pelatihan dan bimbingan teknis untuk pegawai agar memiliki pengetahuan dan keterampilan yang cukup dalam penggunaan aplikasi identitas kependudukan digital.
  4. Kondisi infrastruktur pada jaringan internet yang belum optimal, solusi yang dapat diterapkan adalah perbaikan dan pengembangan jaringan internet dengan melakukan pemeliharaan rutin, hal ini mencegah terjadinya internet yang tidak stabil, dengan dilakukan pengecekan dan pemeliharaan rutin.

## TEORI PENDUKUNG

Teori pendukung dari Pendampingan Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Guna Meningkatkan Kesadaran Digitalisasi Pelayanan Publik Masyarakat Kota Mojokerto menggunakan teori Digital Government Transformation (DGT) atau transformasi pemerintahan digital dimana penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan pemerintah. Dalam konteks pelayanan aktivasi identitas kependudukan digital, transformasi ini berfokus pada penggunaan platform digital untuk mempercepat dan mempermudah akses layanan publik (Sisilianingsih et al., 2023). Di era digital saat ini pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan pelayanan publik yang lebih efisien, efektif, dan transparan. Transformasi pemerintahan digital, yang mengutamakan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi, sejalan dengan prinsip-prinsip good governance yang menekankan akuntabilitas dan partisipasi masyarakat. Dengan demikian, integrasi kedua aspek ini tidak hanya

meningkatkan kualitas layanan publik, tetapi juga membangun kepercayaan antara pemerintah dan warga, sehingga menciptakan pemerintahan yang lebih responsif dan berorientasi pada kepentingan bersama. Dalam konteks Pendampingan Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital, teori ini dapat diaplikasikan sebagai berikut:

#### 1. Transformasi Layanan Publik

Pendampingan aktivasi Identitas Kependudukan Digital merupakan bagian dari transformasi layanan publik menjadi bentuk digital. Dengan memfasilitasi masyarakat untuk memiliki Identitas Kependudukan Digital, pemerintah kota tidak hanya memberikan layanan administrasi kependudukan yang lebih cepat dan mudah, tetapi juga membuka akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik lainnya yang berbasis digital.

#### 2. Partisipasi Masyarakat

Pendampingan aktivasi Identitas Kependudukan Digital mendorong partisipasi masyarakat dalam sadar akan digitalisasi pelayanan publik. Dengan memiliki Identitas Kependudukan Digital, masyarakat dapat dimudahkan dalam hal penggunaan ktp-el, karena penggunaan ktp fisik kini sudah menjadi mudah di akses melalui smartphone.

#### 3. Kualitas Layanan Publik

Pendampingan yang baik akan meningkatkan kualitas layanan publik. Masyarakat akan merasa lebih puas dengan pelayanan yang cepat, mudah, dan transparan.

#### 4. Akuntabilitas

Dengan memanfaatkan teknologi digital, pemerintah Kota Mojokerto dapat meningkatkan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan publik. Data-data yang diperoleh dari proses aktivasi IKD dapat digunakan untuk mengevaluasi efektivitas program dan melakukan perbaikan.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Pendampingan pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kesadaran masyarakat Kota Mojokerto mengenai digitalisasi pelayanan publik. Dengan memanfaatkan teknologi, diharapkan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien, serta mendukung terciptanya pemerintahan yang baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sangat penting dalam meningkatkan kesadaran masyarakat, karena dalam mengaksesnya tidak perlu lagi datang ke kelurahan atau Dispendukcapil jika sudah aktivasi. Karena dapat di akses secara langsung melalui smartphone. Selain dampak positif dari adanya Identitas Kependudukan Digital (IKD). Terdapat beberapa kendala yang dihadapi dari adanya Identitas Kependudukan Digital (IKD) yakni masih banyak ditemukan masyarakat yang belum memahami apa fungsi pentingnya Identitas Kependudukan Digital (IKD). Kebanyakan masyarakat menganggap bahwa Identitas Kependudukan Digital (IKD) rentan disalahgunakan karena kasus pencurian data. Selain itu, banyak masyarakat yang masih belum bisa menginstal aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada smartphone nya karena banyaknya masyarakat yang masih menggunakan android seri lama yakni seri 9 kebawah. Dalam mengakses Identitas Kependudukan Digital (IKD) juga harus memerlukan internet, padahal masih banyaknya masyarakat yang hanya mengandalkan sinyal wifi saja. Kurangnya jumlah pegawai atau staff pada loket pelayanan Identitas Kependudukan Digital, dan kurangnya kualitas sistem SIAK yang masih seringkali error. Sebagai anak magang, penulis melihat pentingnya peran pemerintah dan pegawai untuk meyakinkan kepada masyarakat mengenai keamanan dalam mengakses Identitas Kependudukan Digital (IKD) di telepon genggamnya masing-masing demi tercapainya tujuan organisasi yang lebih baik.

Saran yang dapat saya berikan yaitu masih perlu diadakannya sosialisasi secara terbuka mengenai pentingnya Identitas Kependudukan Digital (IKD) kepada masyarakat dan meyakinkan kepada masyarakat mengenai keamanan dalam mengakses Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada smartphone. Selain itu bagi pemerintah diharapkan dapat mengupgrade sistem pusat agar tidak terjadi kendala teknis baik dalam melakukan aktivasi dan pada saat menginstal ataupun scan barcode aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Dan Bagi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kota Mojokerto, diharapkan menambah jumlah pegawai dalam menjaga loket pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Dengan demikian pelaksanaan prosedur pelayanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) akan dirasa sudah cukup baik dan telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan atau ditetapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dinta Fernanda Maulidya, & Agus Widiyarta. (2024). Optimalisasi Layanan Aktivasi IKD dalam Mendukung Transformasi digital Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Kalisari Kota Surabaya. VISA: Journal of Vision and Ideas, 4(1). <https://doi.org/10.47467/visa.v4i1.1544>.
- Database Peraturan | JDIH BPK. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.
- Hatu, R. A. (2010). Pemberdayaan Dan Pendampingan Sosial Dalam Masyarakat (Suatu Kajian Teortis), 7(4), 240–254.
- Natika, L. (2024). Transformasi pelayanan publik Di era digital: Menuju pelayanan masa depan Yang lebih Baik. Jurnal Dunia Administrasi Publik. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v6i1.2040>.
- Pendampingan pelayanan administrasi kependudukan identitas kependudukan digital (Iktd) Di kecamatan bubutan Surabaya. <https://conference.unTAG-SBY.ac.id/index.php/puis/article/view/3271>.
- Syafa Armia Zafira, & Oktarizka Reviandani. (2024). Implementasi Pelayanan Identitas Kependudukan digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Reslaj: Jurnal Sosial Pendidikan Agama Laa Roiba, 6 (6). <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i6.2099>.
- Sisilianingsih, S., Purwandari, B., Eitiveni, I., & Purwaningsih, M. (2023). Analisis Faktor Transformasi digital Pelayanan Publik Pemerintah Di era Pandemi. Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer, 10(4), 883-892. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2024107059>.
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik [JDIH BPK RI]. Diambil 1 September, 2024, dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>.