

## **DIGITALISASI BIROKRASI MELALUI IKD (IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA PALANGKA RAYA**

Oleh :

**Melia Sintha\*, Nadya Grestyana**

Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Universitas Palangka Raya, Indonesia

\*Koresponden: [meliasintha@fisip.upr.ac.id](mailto:meliasintha@fisip.upr.ac.id)

### **ABSTRAK**

Kemajuan teknologi informasi dan telekomunikasi membawa Indonesia memasuki era digital. Digitalisasi telah mengubah paradigma hidup masyarakat dengan cepat, termasuk dalam hal pelayanan publik yang dirasakan sangat berbeda dengan beberapa puluh tahun sebelumnya. Inovasi pelayanan publik harus memiliki keuntungan relatif dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya, termasuk nilai kebaruan yang membedakannya, salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) dalam hal digitalisasi birokrasi kemudian meluncurkan aplikasi yang memuat informasi terkait kependudukan dalam bentuk digital. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis terkait digitalisasi birokrasi yang dilakukan oleh DUKCAPIL melalui aplikasi IKD. Jenis penelitian yang digunakan menggunakan pendekatan kualitatif. Informan ditetapkan dengan teknik snowball yang berhubungan erat dengan topik penelitian. Temuan dari penelitian yakni digitalisasi birokrasi melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya telah berjalan dengan baik, namun perlu diperhatikan perihal penambahan pegawai yang menangani IKD serta sosialisasi yang lebih menyeluruh kepada masyarakat agar IKD ini dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

**Kata Kunci** : Inovasi; Birokrasi; Kependudukan.

### **Abstract**

*Advances in information technology and telecommunications have brought Indonesia into the digital era. Digitalization has rapidly changed the paradigm of people's lives, including in terms of public services which are felt to be very different from those of several decades before. Public service innovation must have relative advantages compared to previous services, including the value of novelty that differentiates it. One of the agencies that provides public services is the Department of Population and Civil Registration (DISDUKCAPIL) in terms of digitizing the bureaucracy and then launching an application that contains population-related information in digital form. The aim of this research is to analyze the digitalization of bureaucracy carried out by DUKCAPIL through the IKD application. The type of research used uses a qualitative approach. Informants are determined using the snowball technique which is closely related to the research topic. The findings from the research are that the digitization of bureaucracy through Digital Population Identity (IKD) in the Palangka Raya City Population and Civil Registration Service has gone well, however, it is necessary to pay attention to the increase in staff who handle IKD as well as more thorough socialization to the community so that this IKD can achieve the targets set. has been set.*

**Keywords:** *Innovation; Bureaucracy; Population*

## A. PENDAHULUAN

Perkembangan jaman saat ini menuntut pemerintah untuk terus berinovasi dalam birokrasinya. Salah satu budaya birokrasi yang sangat penting bagi reformasi birokrasi adalah berkembangnya inovasi dalam instansi pemerintah. Inovasi sangat penting, karena memungkinkan birokrasi untuk berfungsi lebih dinamis dan melakukan improvement (Asropi, 2008).

Seiring dengan berkembangnya zaman, turut menggeser pola pelayanan publik yang terus adaptif melakukan perbaikan baik dari segi aturan, substansi hukum maupun implementasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Perkembangan pola pelayanan publik telah mengarah pada era digitalisasi birokrasi, hal ini sebagai wujud keseriusan pemerintah dalam memaksimalkan peran teknologi untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat (Spaltani, 2024).

Inovasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik pada birokrasi pemerintah terlahir karena didorong adanya motivasi-motivasi tertentu yaitu: carrier, idealism, power, self fulfilment, money (salary), prestige, professional recognition, dan potential for spin-off bussiness (Mile dan Roste dalam LAN, 2013). Dengan menerapkan inovasi, penyelenggara pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat, mempercepat proses pelayanan, dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia. (Prasodjo, 2023:50).

Arah dari inovasi birokrasi yang dilakukan oleh pemerintah kemudian secara langsung merujuk kepada digitalisasi birokrasi. Digitalisasi birokrasi sendiri merupakan transformasi digital di pemerintahan perlu strategi tata kelola teknologi informasi dan

komunikasi (Pittaway & Montazemi, 2020).

Dalam organisasi pemerintah, transformasi digital merupakan suatu strategi penting yang bertujuan untuk meningkatkan layanan dan efisiensi (Gong et al., 2020). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berfungsi sebagai badan pelayanan umum di bidang pengelolaan administrasi kependudukan yang bertugas melakukan pencatatan peristiwa kependudukan dan pencatatan sipil. Sebagai salah satu bentuk tertib administrasi kependudukan dan peningkatan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, pengelolaan administrasi kependudukan diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan hasil perubahan Undang-undang administrasi Kependudukan Nomor 23 Tahun 2006. Digitalisasi birokrasi yang dilaksanakan oleh DISDUKCAPIL adalah berupa aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital). Adapun lokasi DISDUKCAPIL dalam penelitian ini adalah di Kota Palangka Raya yang menjadi lokus dalam penelitian ini.

Identitas Kependudukan Digital (IKD) memuat KTP-el yang berbentuk digital. IKD adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan Dokumen Kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan Data Pribadi sebagai identitas yang bersangkutan (<https://dukcapil.kemendagri.go.id/>)

Lebih lanjut, IKD sendiri memiliki banyak manfaat dalam hal pelayanan publik yang diantaranya adalah, mencegah penyalahgunaan data kependudukan dan menghemat biaya dalam pembuatan identitas penduduk (<https://disdukcapil.kalteng.go.id>)

Identitas Kependudukan Digital merupakan suatu inovasi yang diselenggarakan secara resmi oleh pemerintah melalui penetapan Permendagri Nomor 72 Tahun 2022. Pada dasarnya, penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital merupakan wewenang dari Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ditjen Dukcapil) di bawah Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri).

Namun dalam pelaksanaannya, Disdukcapil di setiap pemerintah kabupaten/kota juga terlibat sebagai instansi pelaksana. Untuk memperoleh identitas kependudukan digital, terdapat beberapa persyaratan utama yang harus dipenuhi, antara lain: 1) Memiliki smartphone., 2) Sudah memiliki KTP-el fisik atau telah melakukan rekam data, meskipun belum pernah memiliki KTP-el sebelumnya. 3) Memiliki alamat email yang valid.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya ditargetkan secara nasional untuk mengaktifkan Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebanyak 53.577 pengguna E-KTP. Hingga saat ini IKD per 31 Desember 2023 sebanyak 16.251 telah terjadi peningkatan sebanyak 28.755 terhitung dari 4 November 2024 warga Palangka Raya telah tercatat aktif menggunakan IKD.

Langkah-langkah aktivasi Identitas Kependudukan Digital sebagai berikut :

- a. Menginstal aplikasi identitas kependudukan digital di playstore
- b. Registrasi dengan NIK, Email dan Nomor Handphone
- c. Melakukan swafoto di depan petugas untuk verifikasi wajah dan pindai QR code
- d. Melakukan verifikasi email

untuk login aplikasi

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital telah terintegrasi dengan dokumen – dokumen lain secara otomatis seperti Kartu Vaksin, BPJS dan NPWP. Serta memiliki banyak fitur yang dapat diakses masyarakat, antara lain biodata diri, data keluarga, tanda tangan elektronik, pemantauan pelayanan, dan histori aktivitas.

Aplikasi ini juga memungkinkan pengajuan pembaruan data kependudukan seperti mengubah golongan darah, mencetak KK, surat pindah penduduk, serta pembuatan akta kelahiran dan kematian. DISDUKCAPIL Kota Palangka Raya sendiri menerapkan aplikasi IKD ini sejak tahun 2022. Kemudian pada Januari 2023 dikeluarkan Surat Edaran Walikota Palangka Raya tentang Pemberlakuan Identitas Kependudukan Digital. Maka dari itu, penulis kemudian tertarik untuk mengangkat topik penelitian ini dengan harapan dapat menganalisis terkait digitalisasi birokrasi yang dilaksanakan oleh Disdukcapil melalui aplikasi IKD di Kota Palangka Raya.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2011: 55), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan tri angulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan

makna dari pada generalisasi.

## **B. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjabarkan hasil temuan di lapangan terkait digitalisasi birokrasi melalui aplikasi IKD. Adapun, untuk analisis terkait penelitian ini penulis menggunakan hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2004: 15), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

- 1) *Support Elemen support* adalah elemen paling penting dalam pengembangan e-government. perlu dukungan atau biasa disebut political will dari pejabat publik agar konsep e-government dapat diterapkan. Tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-government dapat terlaksana. Bentuk dukungan yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut:
  - a) Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi.

Hasil penelitian di lapangan berkaitan dengan kerangka e-government khususnya pada digitalisasi birokrasi terwujud melalui implementasi IKD untuk pelayanan publik yang inklusif, Kemendagri melibatkan kementerian/lembaga terkait, Kemendagri memiliki tanggung jawab untuk merumuskan kebijakan dan regulasi yang mendukung keamanan data,

privasi, dan inklusivitas. Kebijakan ini mencakup standar penggunaan IKD, memastikan bahwa hak-hak pengguna dilindungi, dan memperkuat landasan hukum untuk pengembangan dan pengelolaan IKD.

- b) Disosialisasikannya konsep e-government secara merata, kontinyu, konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

Pada akhir tahun 2023, jumlah total permohonan IKD telah mencapai 16.251, dan pada awal November 2024, angka tersebut meningkat menjadi 28.755 permohonan. Meskipun demikian, target tahunan yang ditetapkan adalah agar 30% dari 200 ribu penduduk wajib KTP, atau sekitar 66 ribu orang, beralih ke IKD. Hal ini bertujuan untuk mengurangi ketergantungan pada KTP fisik dan memanfaatkan kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi digital.

Untuk mencapai target tersebut, pemerintah daerah aktif melakukan pendekatan dengan masyarakat melalui berbagai kegiatan, seperti menghadiri bazar dan acara publik yang diselenggarakan oleh instansi lain. Langkah ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan IKD.

- 2) *Capacity Elemen capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan e-government agar konsep yang telah diciptakan dapat

menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-government

Dalam hal ini DISDUKCAPIL Kota Palangka Raya disebutkan dalam penelitian di lapangan bahwa sumber daya finansial telah tersedia dengan memadai untuk menjalankan IKD.

- b) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan e-government.

IKD sebagai salah satu contoh dari digitalisasi birokrasi tentu membutuhkan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, dan hasil penelitian penulis di lapangan menunjukkan bahwa hal tersebut sudah tersedia melalui sarana dan prasarana yang mendukung.

- c) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Sumber Daya Manusia di DISDUKCAPIL yang menangani terkait IKD terdiri dari dua orang petugas dan satu orang operator. Keberadaan sumber daya manusia ini dinilai kurang memadai karena ada kalanya masyarakat datang dengan jumlah yang cukup banyak kemudian mengakibatkan antrian panjang dalam pengurusan IKD.

- 3) *Value Elemen value* berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh

pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan e-government. Dalam elemen value yang menentukan besar tidaknya manfaat *e-government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan. Untuk itu, perlu ketelitian dalam memilih aplikasi yang menjadi prioritas kebutuhan masyarakat yang perlu didahulukan dalam pembangunan dan pengembangannya. Willingness Adapun elemen sukses pengembangan e-government lain yang dikemukakan oleh Moon (2008, h.168) di dalam buku Sistem Informasi Manajemen karya Dr. Ir. Eko Nugroho yaitu willingness dan local culture. Willingness adalah kemauan. Kemauan di sini dapat diartikan sebagai komitmen yang muncul untuk melakukan sesuatu hal. Persepsi masyarakat akan ICT akan mempengaruhi kemauan menggunakan fasilitas ICT (Stevanus Wisnu.W, 2005, h.3). Faktor willingness tersebut dapat terlihat dari adanya pengaruh willingness pada e-readiness terhadap keberhasilan e-government.

*Value element* jika dilihat dari sisi pemerintah tentu saja memiliki keuntungan dikarenakan IKD ini sendiri berangkat dari anggaran seperti menghemat anggaran pengadaan blanko e-KTP, serta mengurangi biaya dan juga waktu layanan. Kemudian, value element dari sisi masyarakat adalah mempermudah masyarakat untuk mengakses layanan, mengurangi pemalsuan identitas dan data yang ganda, mempermudah masyarakat karena tidak perlu membawa dokumen secara fisik.

- 4) *Local Culture*, faktor atau elemen sukses penerapan *e-government* juga dapat dipengaruhi oleh *local culture* atau budaya lokal yang mempengaruhi di dalam kesuksesan penerapan *e-government* terkait dengan kemampuan dalam memasyarakatkan transaksi elektronik. Begitu juga dengan kesiapan dari masyarakat pengguna, dimana berhubungan dengan kemampuan masyarakat di dalam menggunakan fasilitas-fasilitas pelayanan yang terdapat di dalam penerapan *e-government* tersebut. Peran masyarakat di sini sangat memiliki pengaruh dalam pencapaian kesuksesan penerapan *e-government* (Nugroho, 2008: 168).

Terkait dengan kesiapan masyarakat pengguna, IKD di Kota Palangka Raya dinilai siap untuk diadaptasi oleh masyarakat secara umum, terkecuali ada beberapa golongan kecil dari masyarakat yang belum dekat dengan teknologi dikarenakan faktor usia, namun hasil penelitian di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar *local culture* di Kota Palangka Raya siap mengadaptasi digitalisasi birokrasi melalui IKD.

### C. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah digitalisasi birokrasi melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya telah berjalan dengan baik, namun perlu diperhatikan perihal penambahan pegawai yang menangani IKD serta sosialisasi yang lebih menyeluruh kepada masyarakat agar IKD ini dapat mencapai target yang telah ditetapkan.

### D. DAFTAR PUSTAKA

- Asropi. 2008. Budaya Inovasi dan Reformasi Birokrasi, *Jurnal Ilmu Administrasi*, Volume V, Nomer 3, September 2008, hal 246-255
- Gong, Y., Yang, J., & Shi, X. (2020). Towards a comprehensive understanding of digital transformation in government: Analysis of flexibility and enterprise architecture. *Government Information Quarterly*, 37(3), 101487. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101487>
- Indrajit, Richardus Eko (2004). *E-Government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Pittaway, J. J., & Montazemi, A. R. (2020). Know-how to lead digital transformation: The case of local governments. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101474. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101474>
- Prasodjo, Tunggul. 2023. *Pelayanan Publik Era Digital*. Malang: Literasi Nusantara Abadi
- Spaltani, Bitu Gadsia, Fakultas Hukum - Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, Indonesia  
[Vol 25, No 1 \(2024\): Jurnal Suara Keadilan](#)  
[Vol. 25 Nomor 1 \(2024\) – Artikel](#)  
DIGITALISASI BIROKRASI DAN PENGARUHNYA TERHADAP ETIKA PEJABAT PUBLIK
- Sugiono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta.