



EVALUASI PENERAPAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL TERHADAP TINGKAT PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCACATAN SIPIL KOTA SURABAYA)

Dawala Al Fadhli¹, Deva Dwi Kumara², Hayat³

¹Universitas Islam Malang

²Universitas Islam Malang

³Universitas Islam Malang

ARTICLE INFO

Article history:

Received Januari, 2025

Revised Januari, 2025

Accepted Januari, 2025

Available Januari, 2025

Kata Kunci:

Identitas Kependudukan Digital,
Pelayanan Publik, Efektifitas,
Adiministrasi Penduduk

Keywords:

Digital Population Identity, Public Service,
Effectiveness, Population Administration



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Surabaya dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan kepustakaan. Data primer diperoleh dari dokumen resmi terkait implementasi IKD, sedangkan data sekunder berasal dari studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan IKD membawa sejumlah manfaat signifikan, termasuk efisiensi administrasi pemerintahan, percepatan proses layanan kepada masyarakat, dan peningkatan sistem identifikasi penduduk. IKD mempermudah warga dalam proses identifikasi dengan memodifikasi informasi pribadi menjadi bentuk digital yang dapat diakses melalui aplikasi pada handphone. Penelitian ini diharapkan dapat membantu Dispendukcapil Kota Surabaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan masyarakat terkait administrasi kependudukan secara lebih efisien dan efektif. Implementasi IKD juga diharapkan dapat menjadi langkah strategis dalam transformasi digital pelayanan publik di Indonesia.

ABSTRACT

This research aims to evaluate the implementation of Digital Population Identity (IKD) in Surabaya City in improving the effectiveness of public services. The method used is qualitative research with a literature approach. Primary data was obtained from official documents related to the implementation of IKD, while secondary data came from literature studies. The results show that the implementation of IKD brings a number of significant benefits, including the efficiency of government administration, the acceleration of the service process to the community, and the improvement of the population identification system. IKD makes it easier for citizens to identify themselves by modifying personal information into a digital form that can be accessed through applications on mobile phones. This research is expected to help the Surabaya City Dispendukcapil in improving the quality of public services and meeting the needs of the community related to population administration more efficiently and effectively. The implementation of IKD is also expected to be a strategic step in the digital transformation of public services in Indonesia.

PENDAHULUAN

Dawala Al Fadhli, Deva Dwi Kumara, Hayat / Evaluasi Penerapan Identitas Kependudukan Digital Terhadap Tingkat Pelayanan Publik (Studi Kasus: Dinas Kependudukan Dan Pencacatan Sipil Kota Surabaya)



Pelayanan publik atau public service adalah perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat atau memberi layanan serta keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan dengan tata cara yang ditentukan. Bentuk pelayanan yang sering kali kita jumpai dalam kehidupan sehari-hari yaitu pelayanan yang mengacu pada Peraturan No. 23/2006 tentang Administrasi Kependudukan dimana negara wajib untuk memberikan sertifikasi serta pengakuan atas peristiwa penting ataupun juga peristiwa kependudukan yang dialami oleh penduduk di Indonesia (RI 2006).

Dispendukcapil Kota Surabaya telah menerapkan visi "Terwujudnya Data Penduduk yang Akurat serta Masyarakat yang sadar dan tertib Administrasi Kependudukan" dalam pelayanan kependudukan. Untuk mewujudkan visi tersebut, dispendukcapil merancang berbagai inovasi dan evaluasi terhadap setiap programnya. Berbagai program seperti Jempol Sekti, IKD, Punta Dewa, dll. Penerapan salah satu program yaitu IKD yang mana sangat membantu dalam proses input data kependudukan secara online dengan efektif dan efisien.

Dalam perkembangan saat ini telah mempertimbangkan bahwa tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien memerlukan pengembangan system pelayanan administrasi kependudukan yang baru, maka hal ini perlu dilakukan dengan cara yang mudah dan lebih cepat kepada masyarakat. Dan dengan menerapkan mekanisme pelayanan secara digital yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring (Aminduk Daring) adalah serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Dalam bidang pelayanan publik, perkembangan teknologi digital tidak hanya dirasakan oleh pemerintah, tetapi masyarakat sebagai penerima layanan publik juga harus terlibat dalam menguasai informasi dan beradaptasi dengan inovasi pelayanan digital. Hal ini penting agar inovasi yang dikembangkan oleh pemerintah dapat mencapai tujuannya secara efektif. Peran pemerintah dalam perkembangan teknologi, bersamaan dengan dinamika pertumbuhan jumlah penduduk dan kebutuhan akan tertib administrasi di berbagai bidang pelayanan publik, sangat penting untuk memberikan layanan berbasis teknologi agar pelayanan menjadi lebih cepat dan tepat. Kewajiban pemerintah atau aparaturnegara untuk memberikan pelayanan yang baik dan maksimal kepada masyarakat juga diatur dalam Undang-Undang



Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara layanan publik (JDIIH BPK 2009).

Hambatan dalam memberikan pelayanan publik administrasi kependudukan juga sering ditemukan, salah satunya sebagai contoh yaitu kelangkaan blangko KTP-el yang sering berlangsung sejak lama pada berbagai daerah-daerah di Indonesia sehingga fakta tersebut menjadi pertimbangan dan dengan perkembangan teknologi yang ada sekaligus kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dikarenakan banyak sekali keluhan dari masyarakat mengenai lambatnya pencetakan e-KTP sedangkan banyak keperluan masyarakat yang memerlukan adanya dokumen e-KTP.

Kementerian Dalam Negeri terus berupaya untuk memperluas cakupan kepemilikan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Sebagai instansi pelaksana pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk), Dinas Dukcapil kabupaten/kota melakukan akselesari aktivasi IKD, baik secara regular di Dinas Dukcapil maupun layanan jemput bola dengan mendatangi langsung masyarakat. Kementerian Dalam Negeri terus mendorong akselerasi aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di seluruh Indonesia, termasuk di Kota Surabaya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Surabaya sebagai instansi pelaksana pelayanan Adminduk, aktif melakukan berbagai upaya untuk memperluas cakupan kepemilikan Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan program inovatif yang diluncurkan oleh pemerintah Indonesia untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan dalam pengelolaan data kependudukan. Program ini diharapkan dapat mendorong proses digitalisasi pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat mengakses berbagai layanan dengan lebih mudah dan cepat. Robert dalam (Maryam, 2016) pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah serta lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan.

Dalam era digitalisasi yang berkembang pesat dan memanfaatkan kemajuan teknologi yang terus berkembang, pemerintah mengimplementasikan kebijakan Elektronik Government (E-Government) atau pemerintahan berbasis elektronik sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kota Surabaya, sebagai kota terbesar kedua di Indonesia, tengah bertransformasi menjadi kota cerdas (smart city). Transformasi ini



mengandalkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah mengimplementasikan sebuah inovasi dari Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri yaitu sebuah program Identitas Kependudukan Digital (IKD) sebagai bagian dari upaya pembaruan teknologi untuk meningkatkan pelayanan publik. Identitas Kependudukan Digital menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 yakni informasi elektronik yang digunakan untuk mempresentasikan Dokumen Kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan.

Program ini bertujuan untuk mengoptimalkan efisiensi administrasi pemerintahan, mempercepat proses layanan kepada masyarakat, dan memperkuat sistem identifikasi penduduk. Namun, seiring dengan pengimplementasian program ini, penting untuk mengevaluasi efektivitasnya secara menyeluruh. Aplikasi IKD membagikan kemudahan pada warga untuk proses identifikasi penduduk dengan modifikasi informasi pribadi atau identitas pada wujud digital yang dapat diakses melalui aplikasi pada handphone merupakan tujuan utama dari keberadaan IKD (Putri & Reviandani, 2023).

Dalam analisis yang dikaji oleh penulis ini sangat penting untuk ditinjau lebih mendalam agar dapat membantu Dispendukcapil Kota Surabaya dalam meningkatkan pelayanan publik dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pengurusan kependudukan. Penelitian ini juga tentu akan memberikan efektifitas yang signifikan terhadap peningkatan pelayanan publik yang efisien di Kota Surabaya. Sehingga outcome yang di harapkan dari program IKD dapat tercapai sesuai dengan yang sudah di rencanakan sebelumnya.

METODE PENELITIAN

Dalam konteks penelitian Evaluasi Penerapan Identitas kependudukan digital (IKD) di Kota Surabaya, menggunakan penelitian kualitatif dengan metode kepustakaan. Menurut Sugiyono (2012:1), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dengan peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan berdasarkan analisis data dari studi literatur. Proses ini melibatkan langkah-langkah seperti reduksi data, menyajikan data, dan



menyimpulkan hasil/verifikasi. Objek penelitian difokuskan pada evaluasi pada implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) terhadap efektivitas pelayanan publik di Dispendukcapik Kota Surabaya. Berdasarkan penelitian maka dalam hal ini maka jenis data yang digunakan berupa 1). Data primer diperoleh melalui dokumen resmi terkait Implementasi IKD. 2). Data sekunder berasal dari studi literatur terkait implementasi IKD dan pelayanan publik Kota Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektifitas Pelayanan Publik

Efektivitas pelayanan publik merupakan sejauh mana pelayanan yang dilakukan untuk mencapai hasil atau tujuan dengan sumber daya yang tersedia. Efektivitas berarti tujuan sebelumnya yang telah direncanakan dapat tercapai karena adanya proses kegiatan. Efektivitas tidak bisa disamakan dengan efisiensi, karena memiliki arti yang berbeda. Efisiensi memiliki arti perbandingan antara biaya dan hasil, efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan (Harbani Pasolong, 2007:4). Efektivitas merupakan penyelesaian pekerjaan tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja tetapi juga dari segi ketepatan waktu dalam mencapai tujuan tersebut. Dari pendapat di atas disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan masalah waktu. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut berhasil diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau dalam kata lain tepat waktu (Siagian 2003:27).

Sumber daya manusia (SDM) adalah faktor penting dalam mencapai efektivitas yang terdiri dari sikap, ketrampilan dan pengetahuan. Apabila tiga hal itu diupayakan untuk ditingkatkan maka akan mempengaruhi pelaksanaan tugas sehingga efektivitas akan terbentuk.

Menurut Juliantara (2005:3) pelayanan publik ialah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima maupaun pelaksana ketentuan perundang-undangan. Hal ini penydia atau penyelenggara layanan adalah apartur yang bertugas pada pemerintahan daerah maupun pemerintahan pusat. Sedangkan warga masyarakat yang memiliki hak dan kewajiban atas pelayanan publik merupakan penerima pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur atau pihak penyelenggara. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa semua masyarakat berhak



mendapat atau memperoleh pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

Deskripsi Program IKD Di Dispendukcapil Kota Surabaya (Implementasi dan Efektifitas Dalam Meningkatkan Pembaruan Teknologi, Keteapatan Sasaran Program)

IKD merupakan salah satu gagasan yang muncul di era transformasi digital dalam layanan pemerintah dan swasta. Instruksi dari Presiden Joko Widodo (Jokowi) untuk mempercepat transformasi digital dan keterpaduan Layanan Digital Nasional telah mengarah pada konsep revolusioner ini. IKD bukan sekadar pengganti KTP fisik, tetapi juga simbol dari upaya besar untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan dalam proses administrasi. IKD menjadi begitu penting dikarenakan IKD membuka pintu bagi aksesibilitas yang lebih besar dan efisiensi yang lebih tinggi dalam melayani kebutuhan masyarakat. Dengan IKD kita tidak hanya memiliki “KTP Digital”, tetapi juga alat yang berperan sebagai Single Sign On (SSO) untuk verifikasi identitas secara online. Tidak hanya itu, IKD juga menghadirkan konsep Digital Wallet yang memungkinkan penyimpanan dokumen kependudukan lainnya seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), dan Akta Kelahiran. Semua dokumen ini bisa diakses dan dikelola dengan mudah melalui aplikasi IKD di smartphone. IKD memiliki fungsi sebagai bukti identitas, otentifikasi identitas serta otorisasi identitas.

Aplikasi IKD ini sudah diimplementasikan kepada masyarakat seluruh kabupaten dan kota di Indonesia, salah satunya diimplementasikan di Kota Surabaya. Lewat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya (Disdukcapil Surabaya) implementasi IKD telah diterapkan kepada masyarakat Surabaya, yang pada pertengahan 2022 dikenalkan hanya pada lingkungan Dinas Dukcapil sebagai observasi untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari Aplikasi IKD. Baru di awal tahun 2023 IKD mulai dikenalkan dan diterapkan kepada masyarakat umum termasuk kepada masyarakat Surabaya. Untuk mengenalkan IKD Dinas Dukcapil mewajibkan aktivasi IKD pada warga masyarakat yang ingin melakukan cetak ulang KTP elektronik dan berlaku di kelurahan maupun di kecamatan.

Surabaya menjadi kota pertama yang menerapkan Aplikasi IKD ini karena menurut Direktur Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri Kota Surabaya bisa menjadi role model atau menjadi contoh dalam penerapan IKD di kabupaten dan kota lainnya (Ghinan Salman, 2023).



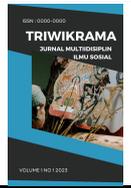
Aplikasi IKD bisa di install atau di unduh pada perangkat android ataupun perangkat ios, saat proses aktivasi masyarakat bisa meminta bantuan pada kantor kecamatan, kelurahan, dan mall pelayanan publik. Warga Surabaya sendiri bisa melakukan aktivasi di kedua kantor tersebut, Dispedukcapil Kota Surabaya juga sering melakukan layanan aktivasi IKD di mall ataupun tempat umum yang bertujuan supaya masyarakat semakin mengenal dan mengetahui apa itu IKD dan menjangkau masyarakat yang ingin melakukan aktivasi IKD.

Sumber daya juga mempunyai faktor pendukung dalam kesuksesan implementasi, jika sumber daya tidak memadai atau mencukupi maka implementasi juga tidak akan membuahkan hasil. Sumber daya sendiri bisa berupa sumber daya manusia, uang, dan sarana prasarana. Dari segi SDM pengimplementasian IKD dinilai dari kesiapan pemerintah, semua pegawai bidang pelayanan publik mengetahui atau mengerti cara mengoperasikan dan memberi arahan kepada masyarakat tentang aktivasi IKD. Di sisi lain sumber daya masyarakat masih banyak yang minim pengetahuan tentang teknologi sehingga hanya melakukan aktivasi IKD saja dan jarang memanfaatkan atau menggunakan IKD secara sepenuhnya.

Dalam implementasi IKD ini tidak perlu mengeluarkan biaya karena untuk aktivasi sistem sudah disiapkan lewat Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Tetapi membutuhkan sarana prasarana dari masyarakat yang ingin melakukan aktivasi yaitu yang paling utama ialah handphone. Ketepatan sasaran program menurut Sutrisno (2007) dalam (Farhani & Adnan, 2021) yaitu melihat dari sasaran yang dipilih sesuai atau tidak dengan program yang sedang dijalankan agar mencapai tujuan yang diinginkan. Objek sasaran dari program IKD ini ialah semua warga Indonesia, pelayanan IKD ini digunakan untuk memudahkan masyarakat yang sebelumnya menggunakan KTP berupa fisik menjadi dalam bentuk digital. Jika warga masyarakat enggan untuk berpartisipasi dalam menggunakan IKD maka tujuan dari IKD itu sendiri akan susah dicapai. Di Kota Surabaya masyarakat sendiri sangat antusias dalam mengaktivasi IKD ini, dilansir dari laman web (Pemkot Surabaya, 2023) di bulan Mei ada 46.739 warga Surabaya yang telah melakukan aktivasi IKD.

Faktor Yang Mendukung dan Menghambat Efektifitas Program IKD

Optimalisasi program IKD tidak hanya berfungsi meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap inovasi yang dikenalkan dan diberlakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya, tetapi juga mengatasi kesenjangan dalam penyebaran informasi terhadap dokumen kependudukan di kalangan warga masyarakat. Perlu dicatat Kota Surabaya telah mengenalkan serta



menerapkan program IKD dan tentu mendapat respon yang positif dari seluruh lapisan masyarakat. Program ini juga memiliki faktor pendukung dan penghambat di antaranya:

Faktor yang mendukung:

- Ada dan hadirnya sarana prasarana yang kondusif untuk memfasilitasi pelaksanaan program layanan IKD.
- Adanya petugas atau aparatur pemerintahan yang ditugaskan untuk melakukan sosialisasi dan penyediaan layanan program.
- Kesiediaan atau kesiapan petugas maupun masyarakat untuk berkolaborasi dalam memastikan kemajuan proses optimalisasi yang efisien.

Faktor yang menghambat:

- Alokasi waktu yang terbatas menjadi penghambat dalam sosialisasi program kepada warga masyarakat
- Banyaknya data di lapangan yang tidak sesuai atau tidak relevan sehingga menghambat efisiensi kegiatan dan menyebabkan keterlambatan.
- Keterbatasan infrastruktur teknologi juga dapat menghambat efektivitas IKD ini seperti akses internet yang kurang memadai atau bahkan perangkat lunak yang tidak kompetibel.

Dampak IKD (Identitas Kependudukan Digital) Pada Proses Pelayanan Publik

Implementasi IKD membawa dampak signifikan dalam berbagai aspek, termasuk kemudahan akses layanan, kecepatan dan efisiensi pelayanan, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas. Berikut penjelasan lebih detailnya:

Kemudahan Akses Layanan, IKD berbasis digital memungkinkan akses layanan dari mana saja dan kapan saja melalui smartphone. Masyarakat tidak perlu lagi mengunjungi kantor dinas terkait untuk mengurus dokumen kependudukan. Alur pendaftaran dan pengaktifan IKD terbilang mudah dan praktis. Cukup dengan mengunduh aplikasi dan mengikuti instruksi yang tersedia. Informasi Lengkap: IKD memuat berbagai informasi kependudukan penting, seperti NIK, nama lengkap, tempat tanggal lahir, alamat, dan status pernikahan. Hal ini memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik yang membutuhkan verifikasi identitas.

Kecepatan dan efisiensi pelayanan, Dengan adanya IKD proses verifikasi identitas menjadi lebih cepat dan mudah. Hal ini berimbas pada pengurangan waktu tunggu dalam mengurus berbagai layanan publik. Penyederhanaan proses administrasi IKD dapat digunakan



untuk berbagai keperluan, seperti mengurus dokumen perjalanan, membuka rekening bank, mendaftarkan BPJS Kesehatan, dan lain sebagainya. Hal ini menyederhanakan proses administrasi dan menghemat waktu. IKD memungkinkan otomatisasi berbagai layanan publik, sehingga mengurangi kebutuhan akan intervensi manual dari petugas. Hal ini meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan.

Peningkatan transparansi dan akuntabilitas, IKD menggunakan sistem data terpusat yang aman dan terjamin kerahasiaannya. Hal ini meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan data kependudukan. IKD juga dilengkapi dengan fitur keamanan yang mumpuni untuk mencegah penyalahgunaan data kependudukan. Hal ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik. Sistem digital IKD memungkinkan memudahkan pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik secara lebih mudah dan transparan.

Oleh karena itu Implementasi IKD membawa dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Kemudahan akses layanan, kecepatan dan efisiensi pelayanan, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas menjadi poin penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima. Meskipun demikian, perlu diperhatikan juga bahwa masih terdapat beberapa tantangan dalam implementasi IKD, seperti kesenjangan akses teknologi dan literasi digital di masyarakat. Upaya edukasi dan sosialisasi yang berkelanjutan menjadi kunci untuk memastikan IKD dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil evaluasi penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Surabaya, dapat disimpulkan bahwa implementasi program ini telah membawa dampak positif yang signifikan dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanan publik di Indonesia. Melalui transformasi digital yang dilakukan, IKD telah membuka pintu bagi aksesibilitas yang lebih besar dan efisiensi yang lebih tinggi dalam melayani kebutuhan masyarakat. Program ini tidak hanya menggantikan KTP fisik, tetapi juga menjadi simbol dari upaya besar untuk meningkatkan efisiensi dan keamanan dalam proses administrasi.

Dampak positif yang dihasilkan dari implementasi IKD meliputi kemudahan akses layanan, kecepatan, dan efisiensi pelayanan, serta peningkatan transparansi dan



akuntabilitas. IKD berbasis digital memungkinkan akses layanan dari mana saja dan kapan saja melalui smartphone, menghilangkan kebutuhan untuk mengunjungi kantor dinas terkait. Proses verifikasi identitas menjadi lebih cepat dan mudah, mengurangi waktu tunggu dalam mengurus berbagai layanan publik. Selain itu, IKD memuat informasi kependudukan penting yang memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik yang memerlukan verifikasi identitas.

Meskipun implementasi IKD telah membawa dampak positif yang signifikan, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti kesenjangan akses teknologi dan literasi digital di masyarakat. Oleh karena itu, upaya edukasi dan sosialisasi yang berkelanjutan menjadi kunci untuk memastikan bahwa IKD dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat. Evaluasi terus-menerus terhadap implementasi IKD diperlukan untuk memastikan bahwa program ini terus berkembang dan memberikan manfaat yang maksimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dengan demikian, implementasi IKD di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Surabaya merupakan langkah progresif dalam mewujudkan pelayanan publik yang efisien, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Langkah-langkah ini juga memberikan inspirasi bagi instansi pemerintah lainnya untuk mengadopsi inovasi teknologi guna meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

Binder_06-dikompresi.pdf. (t.t.). Diambil 21 April 2024, dari

https://repository.unisi.ac.id/80/1/Binder_06-dikompresi.pdf

Ditjen Dukcapil Kemendagri. Identitas Kependudukan Digital Wujudkan Layanan Publik yang Inklusif. Diakses pada 2 April 2024. Dari

<https://dukcapil.kemendagri.go.id/blog/read/identitas-kependudukan-digital-wujudkan-layanan-publik-yang-inklusif>

Firmansyah, A. M., & Anisykurlillah, R. (2023). Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya.

<https://doi.org/10.5281/ZENODO.8412238>

Hasibah, I., Hayat, & Anadza, H. (2022). EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN ONLINE KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pada



- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 5(4), 1027-1040. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.47>
- Permadi, I. B., & Rokhman, A. (2023). Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data pribadi. *JOPPAS: Journal of Public Policy and Administration Silampari*, 4(2), Article 2. <https://doi.org/10.31539/joppas.v4i2.6199>
- Revitalisasi Identitas Kependudukan: Dampak Positif Identitas Digital dalam Transformasi Layanan Publik di Indonesia—Kompasiana.com. (t.t.). Diambil 8 April 2024, dari <https://www.kompasiana.com/winkaorlando0493/6577053812d50f14081f0623/revitalisasi-identitas-kependudukan-dampak-positif-identitas-digital-dalam-transformasi-layanan-publik-di-indonesia>
- Salsa Bella, V., & Widodo, D. (2023). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 14-31. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.833>
- Sawir, M. (t.t.). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*.