



Efektifitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Simpang Tiga Pekan Kabupaten Serdang Bedagai

Zelfi Nanda Gustiana^{1*}, Syafrudin Pohan²

Universitas Sumatera Utara, Indonesia | zelfinandagustiana@gmail.com¹

Universitas Sumatera Utara, Indonesia | syafrudinpohan@usu.ac.id²

Correspondence Author*

Abstract

This research aims to examine the effectiveness of the Digital Population Identity service program in Serdang Bedagai Regency. One of the criteria for good public service is that the public service can be accepted by users of the service. This Digital Population Identity service program is a new innovation created by the Directorate General of Dukcapil, Ministry of Home Affairs, which aims to make it easier for people to use their identity. This research uses a qualitative approach with descriptive methods.

Keywords: *Effectiveness, Public Services, Digital Population Identity (IKD)*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas program pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Simpang Tiga Pekan Kabupaten Serdang Bedagai. Salah satu kriteria pelayanan publik yang baik yaitu pelayanan publik tersebut dapat diterima oleh pengguna layanan tersebut. Program pelayanan Identitas Kependudukan Digital ini merupakan inovasi baru yang dibuat oleh Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menggunakan identitas dirinya. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah berkembang pesat. Telah banyak kegiatan baik formal maupun informal yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (Saputra & Setiawan, 2023).

Kemajuan teknologi informasi membuat pembelajaran menjadi lebih sederhana, efisien, dan menyenangkan. Internet, perangkat lunak dan perangkat seluler memungkinkan antara individu tetap terhubung tanpa terkendala lokasi dan waktu. Hal ini dikarenakan sistem yang didukung berbasis internet (Wali dkk, 2023) Salah satunya dalam pemerintahan (Elizamiharti & Nelfira, 2023). Adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membuat pemerintahan ikut melaksanakan pelayanan publik secara digital. Menurut asas otonomi dan tugas pembantuan, diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan, kinerja pelayanan, pemberdayaan, dan peranan serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini (Edy, 2019).

Mukaron dan Laksana, (2016:41) mengatakan bahwa Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Penyelenggaraan pelayanan publik tersebut berupa: pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultan (Rhamadona et al., 2023).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai yang merupakan salah satu pelaksanaan pelayanan public ikut melaksanakan peningkatan dalam pelayanan public secara digital dengan cara mengimplementasikan inovasi dari Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri yaitu sebuah program pelayanan KTP digital atau yang disebut dengan Identitas Kependudukan Digital (IKD). IKD merupakan suatu layanan yang prima dalam adminduk, tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009, jika negara memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan dan hak dasar setiap warga negara dan Pemerintahan memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan membuat inovasi yang bertujuan untuk menyejahterakan masyarakat serta mengubah sesuatu yang perlu dievaluasi. Sementara itu IKD 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. Dengan adanya program layan IKD ini pemerintah mengharapkan masyarakat lebih mudah dalam mengelola penggunaan informasi pribadinya serta dapat memudahkan pemerintah dalam perhitungan jumlah jiwa di wilayah tersebut.

Kelurahan Simpang Tiga Pekan terletak di Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil triwulan ke 3 pada Tahun 2022, Kelurahan Simpang Tiga Pekan memiliki jumlah penduduk sebanyak 11.914 jiwa. Besarnya jumlah penduduk serta peningkatan jumlah kelahiran dan kedatangan penduduk mengakibatkan kebutuhan dokumen administrasi yang akan didaftarkan masyarakat pada pihak Kelurahan Simpang Tiga Pekan. Salah satu dokumen administrasi yang seringkali diterbitkan yaitu E-KTP. Besarnya permintaan pencetakan E-KTP inilah yang memunculkan inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang terintegrasi dengan gawai milik pengguna.

Dalam pelaksanaannya, sebagian besar masyarakat masih belum mengetahui adanya program layanan IKD ini. Hal yang menjadikan alasan masyarakat belum mengintegrasikan E-KTP dengan IKD adalah tata cara aktivasi dan cara menggunakan IKD sehingga masyarakat lebih memilih untuk tetap menggunakan E-KTP seperti sebelumnya. Kurangnya pemahaman masyarakat Kelurahan Simpang Tiga Pekan tentang penggunaan IKD ini juga disebabkan oleh factor usia penduduk yang mayoritas adalah usia 50 keatas. Banyaknya masyarakat yang belum memiliki gawai digital berupa handphone, tablet ataupun laptop juga menyulitkan masyarakat untuk mengaktivasi IKD dan tetap menggunakan E-KTP.

Gambar 1. Rekapitulasi Kependudukan Kelurahan Simpang Tiga Pekan Berdasarkan Kelompok Umur Semester III Tahun 2022

KELOMPOK UMUR PENDUDUK		
	LK	PR
0-9 Tahun	806	764
10-19 Tahun	1045	1055
20-29 Tahun	1033	898
30-39 Tahun	933	878
40-49 Tahun	825	860
50-59 Tahun	1108	683
≥ 60 Tahun	601	425
TOTAL	6351	5563
	11914	

Sumber: <https://disdukcapil.serdangbedagikab.go.id/>, data diolah (2023)

Minat masyarakat untuk beralih dari penggunaan E-KTP dalam bentuk fisik ke IKD masih rendah. E-KTP dalam bentuk fisik juga membuat masyarakat merasa masih aman karena benda yang mereka miliki terlihat dalam bentuk fisik senang IKD hanya berada di dalam gawai dan masyarakat belum mengerti penggunaannya. Padahal saat ini terdapat sebuah inovasi yang memudahkan masyarakat dalam mengurus KTP tersebut. Adanya program ini bertujuan untuk mendorong masyarakat agar beralih ke KTP Digital serta mengurangi hal yang kurang efektif dalam pelayanan administrasi kependudukan seperti persyaratan yang menyertakan fotocopy KTP. Maka dari itu, KTP Digital diharapkan dapat mengefektifkan pelayanan administrasi kependudukan. Untuk mengetahui keberhasilan suatu program, dapat dievaluasi dengan efektivitas pelaksanaannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas program pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Kandangan dengan menggunakan Teori Pengukuran Efektivitas Menurut Budiani dalam Farhani & Adnan, 2021, yakni: Ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Penelitian ini sejatinya menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan. Peneliti dalam hal ini berupaya menggali sumber-sumber informasi dari literatur-

literatur ilmiah, seperti jurnal ilmiah, grafik data, hasil penelitian, buku-buku, dan wawancara (Ibrahim, dkk, 2023). Fokus dari penelitian ini yakni untuk mengetahui efektivitas pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Simpang Tiga Pekan ditinjau dari empat indikator yakni ketepatan sasaran program, sosialisasi program, tujuan program dan pemantauan program. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Simpang Tiga Pekan dengan informan Staf Kelurahan serta masyarakat yang sudah maupun yang belum memiliki IKD, informan dalam penelitian ini ditentukan dengan teknik purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, studi literasi dan dokumentasi.

Hasil dan Pembahasan

1. Ketepatan Sasaran Program

Suatu kegiatan dapat dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut telah tepat sasaran (Permadi & Rokhman, 2023). Tepat sasaran program merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan berhasil tidaknya suatu program, dalam pelaksanaan program yang ingin dilihat adalah ketepatan sasarannya apakah sudah sesuai dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya atau sebaliknya. Oleh karena itu, keberhasilan sangat berpengaruh dengan sasaran yang ingin dicapai. (Anis dkk, 2021:1112)

Kabupaten Serdang Bedagai memiliki jumlah penduduk sebanyak 669.746 Jiwa yang telah terdaftar dalam status kependudukannya. Sementara itu berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan Staf Kelurahan hingga November 2023 telah terdaftar 488 jiwa yang telah mengaktifasi IKD dengan bantuan Staf Kelurahan dan/atau melaporkan aktivasi yang dilakukan secara mandiri. Mengingat beberapa masyarakat telah mengaktifasi secara mandiri atau langsung ke Dinas Dukcapil Kabupaten Serdang Bedagai, diduga lebih dari itu masyarakat kelurahan Simpang Tiga Pekan yang telah mengaktifasi IKD. Hal ini dapat dianggap bahwa program layan IKD di Kelurahan Simpang Tiga Pekan telah tepat sasaran (Peraturan Mendagri, 2022).

2. Sosialisasi Program

Sosialisasi adalah suatu usaha untuk memberikan informasi tentang suatu kabar atau berita. Sosialisasi juga dapat disebut sebagai promosi. Promosi terjadi karena ada juga yang harus disampaikan, terjadinya sosialisasi membuat tersebar nya suatu informasi yang tidak diketahui oleh masyarakat bnyak dan terjadinya informasi membuat terjalin nya hubungan antara penyampaian pesan dan penerima pesan. Sosialisasi program adalah proses mengkomunikasikan program-program perusahaan kepada mssyarakat dengan tujuan untuk memberikan pengenalan dan penghayatan dalam lingkungan tertentu. (Widjaja, 2008:31).

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah melakukan sosialisasi terkait aktivasi, cara penggunaan dan keuntungan dalam penggunaan IKD melalui Kecamatan yang terdapat di Kabupaten Serdang Bedagai dengan menghadirkan pihak yang kompeten dalam hal tersebut sehingga pihak Kecamatan dapat meneruskan sosialisasitersebut kepada Desa dan Kelurahan. Kemudian pihak Desa dan Kelurahan dapat mengundang masyarakat untuk melakukan aktivasi

bersama dan meneruskan hasil sosialisasi tersebut kepada masyarakat lainnya agar dapat melakukan aktivasi(Sari & Kusdarini, 2020).

3. Tujuan Program

Program layanan ini bertujuan untuk mengikuti penerapan teknologi informasi dan komunikasi mengenai digitalisasi kependudukan, meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi penduduk, mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital, dan mengamankan kepemilikan identitas kependudukan (Rahmat et al., 2022). Hal ini juga diharapkan agar masyarakat dapat menyimpan datanya dengan aman tanpa takut kehilangan lagi. Seperti diketahui banyaknya kasus kehilangan E-KTP.

4. Pemantauan Program

Menurut (Farhani & Adnan, 2021) pemantauan sebuah program dapat dilakukan dengan melakukan pengecekan terhadap suatu program dan membandingkan hasil yang telah dicapai dari program tersebut. Apabila suatu ketika terjadi kesalahan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya maka dapat dilakukan sebuah evaluasi serta memperbaikinya dengan penanganan khusus. Pemantauan merupakan suatu tindakan untuk melihat secara langsung apakah program yang dijalankan sudah sesuai dengan semstinya sehingga apabila terjadi masalah dalam pelaksanaannya maka dapat diatasi serta diperbaiki dengan cara pemantauan serta menganalisis secara publik.

Berdasarkan observasi penulis di lapangan terdapat aduan masyarakat seperti sulitnya mengakses server pendaftaran IKD serta kurang memadainya gawai masyarakat. Diharapkan oleh masyarakat peningkatan kualitas server program layanan agar mudah diakses baik di gawai jenis apapun.

Kesimpulan

Berdasarkan teori efektivitas, program layanan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Simpang Tiga Pekan Kabupaten Serdang Bedagai telah melakukan program layanan dengan indicator, 1. Ketepatan Sasaran: telah banyak masyarakat yang menggunakan layanan IKD, 2. Sosialisai Program: telah berjalan lancer dari Dinas dukcapil ke Kecamatan kemudian ke Desa/Kelurahan, selanjutnya kelurahan meneruskan sosialisasi untuk disampaikan langsung kepada masyarakat 3.Tujuan Program: untuk memudahkan penyimpan data kependudukan dengan lebih aman, 4. Pemantauan Program: Pihak pelaksana program layanan IKD telah menerima aduan mengenai kekurangan program dan dalam proses mengevaluasi server.

Referensi

- Anis, Irawani, Jaelani Usman, Sitti Rahmawati Afwan. 2021. Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa.
<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/viewFile/5429/3902>
- Edy, N. 2019. Actualization Of Human Rights Values Through Bureaucratic Reform Towards Elizamiharti, E., & Nelfira, N. (2023). Demokrasi Di Era Digital: Tantangan Dan Peluang Dalam Partisipasi Politik. *Jurnal Riset Multidisiplin Dan Inovasi Teknologi*, 2(01 SE-Articles), 61–72. <https://doi.org/10.59653/jimat.v2i01.342>
- Farhani, A., & Adnan, M. F. (2021). Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Sistem Paduko. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5(1), 66. <https://doi.org/10.24036/jess.v5i1.300>
- Ibrahim, Muhammad Buchori, dkk. (2023) *Metode Penelitian berbagai bidang keilmuan*. Sonpedia: Jambi.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2016. Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government And Good Governance. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Peraturan Mendagri. (2022). Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. *Kementerian Dalam Negeri RI*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. (2022). 1–32.
- 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). <https://doi.org/10.31539/joppas.v4i2.6199>
- Rahmat, Nasution, E. R., & Sitorus, T. A. (2022). Penerapan Tanda Tangan Elektronik (TTE) Dalam Pembuatan Identitas Kependudukan. *Citra Justicia*, 23(2).
- Rhamadona, S., Sufa, S. A., Indrasari, M., Brumadyadisty, G., & Asnawi, A. (2023). Communication Audit of Digital Entrepreneurship Academy of Human Resources Research Program and Development Agency of the BPSDMP Kominfo Surabaya in Pamekasan Region. *Jurnal Riset Multidisiplin Dan Inovasi Teknologi*, 2(01 SE-Articles), 197–206. <https://doi.org/10.59653/jimat.v2i01.422>
- Saputra, T., & Setiawan, E. (2023). Information Security System Using Blockchain Technology Implementation. *Jurnal Riset Multidisiplin Dan Inovasi Teknologi*, 1(01). <https://doi.org/10.59653/jimat.v1i01.162>
- Sari, K., & Kusdarini, E. (2020). IMPLEMENTASI ASAS UMUM PELAYANAN YANG BAIK DALAM LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN SLEMAN. *E-CIVICS*.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Wali, Muhammad dkk. (2023). *Penerapan & Implementasi Big Data di Berbagai Sektor (Pembangunan Berkelanjutan Era Industri 4.0 dan Society 5.0)*. Jambi: Sonpedia

Widjaja. 2008. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.