

**ANALISIS PELAYANAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL  
KELURAHAN KALIRUNGKUT PADA PERSPEKTIF *E-GOVERNMENT***

**Natasya Nur Aulia**

Program Studi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[natasyana.work@gmail.com](mailto:natasyana.work@gmail.com);

**Dida Rahmadanik**

Program Studi Administrasi Negara,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
[didarahma@untag-sby.ac.id](mailto:didarahma@untag-sby.ac.id);

**ABSTRAK**

Artikel ini dianalisis karena adanya latar belakang pelayanan KTP Digital pada aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang digencarkan oleh Disdukcapil Kota Surabaya. Pelaksanaan pelayanan KTP Digital dimulai pada bulan April tahun 2023 yang dapat dijangkau pada balai RW sekitar, pelayanan ini hanya ada pada beberapa kelurahan yang menjadi percontohan karena dilihat dari tingginya minat masyarakat untuk mengaktifkan KTP Digital. Aktivasi KTP Digital dapat dibantu oleh petugas pelayanan, seperti pada Kelurahan Kalirungkut yang menjadi penelitian artikel ini. Petugas pelayanan telah diberi bekal ilmu dan pelatihan bagaimana cara mengaktifkan KTP Digital melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Bentuk pelayanan ini merupakan inovasi dari Ditjen Dukcapil Kemendagri yang sesuai pada Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan yang dapat dijangkau di balai RW Kelurahan Kalirungkut memberi kemudahan terutama kepada lansia untuk menghemat tenaga, selain itu ada beberapa hal yang menjadi perhatian dari pelayanan ini yaitu komunikasi, sumber daya, dan disposisi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan mengumpulkan data menggunakan teknik wawancara yang dapat memberi gambaran. Hasil yang diperoleh dari lapangan menunjukkan jika pelayanan KTP Digital yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan adminduk dikatakan cukup, dari segi petugas yang memberikan pelayanan mampu memberi informasi dan arahan secara jelas baik jadwal pelayanan dan pertanyaan yang diajukan seputar KTP Digital, sedangkan pada *software* yang digunakan masih terdapat kendala seperti server untuk mengakses SIAK ditutup secara mendadak.

**Kata kunci:** *IKD, KTP Digital, Pelayanan Publik*

**ABSTRACT**

This article is analyzed due to the background of the Digital KTP service in the Digital Population Identity (IKD) application which is being intensified by the Surabaya City Disdukcapil. The implementation of the Digital KTP service will

start in April 2023 and can be reached at nearby RW offices. This service only exists in a few pilot villages because of the high public interest in activating Digital KTP. Digital KTP activation can be assisted by service officers, such as in the Kalirungkut Village which is the subject of this article's research. Service officers have been provided with knowledge and training on how to activate a Digital KTP through the Population Administration Information System (SIAK). This form of service is an innovation from the Dukcapil Directorate General of the Ministry of Home Affairs which is by the Law of the Republic of Indonesia No. 25 of 2009 concerning public services. Services that can be reached at the Kalirungkut Subdistrict RW hall provide convenience, especially for the elderly, to save energy, besides that, several things are of concern to this service, namely communication, resources, and disposition. This study uses qualitative methods by collecting data using interview techniques that can provide an overview. The results obtained from the field show that the Digital KTP service which aims to improve administrative services is said to be sufficient, from the point of view of the officers providing the service being able to provide clear information and directions both service schedules and questions asked about Digital KTP, whereas software used there are still problems such as the server to access SIAK was suddenly closed.

**Keywords:** *IKD, Digital KTP, Public Service*

## **A. PENDAHULUAN**

Identitas kependudukan adalah menjadi data informasi yang dibutuhkan untuk pembangunan berkelanjutan. Implementasi sistem informasi yang dilakukan di seluruh Indonesia memiliki tujuan untuk mempermudah, mempercepat, dan akurat bagi penggunaannya. Data yang tercantum pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dapat dimutakhirkan dan diterbitkan Nomor Induk Kependudukannya (NIK) oleh Pemerintah Pusat dan dicetak menjadi KTP, keakuratan identitas kependudukan dapat mendukung rancangan kegiatan Pemerintah seperti pembangunan untuk mensejahterakan masyarakat. Identitas kependudukan dapat digunakan untuk berbagai keperluan seperti, penerbitan SIM, izin usaha, pelayanan pajak, keperluan perbankan, asuransi, jaminan kesehatan masyarakat, dan jaminan sosial tenaga kerja. Dalam rancangan Pemerintah terkait identitas kependudukan yang memiliki banyak manfaat, tentunya melibatkan dan mendorong seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) terkait keakuratan data yang berasal dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) agar tidak terjadi data ganda. UU No. 24 Tahun 2013 pasal 1 ayat 9 menyatakan jika identitas kependudukan menjadi data perseorangan atau data agregat yang menjadi hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Perkembangan pada bidang internet semakin pesat pada satu dekade ke belakang, hal tersebut membawa perubahan yang signifikan dengan perubahan perilaku pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kota Surabaya untuk memberikan pelayanan secara daring. Dalam administrasi publik, tantangan yang dihadapi pada abad ke-21 ini adalah membangun *e-government* yang efektif dan empiris yang memiliki tujuan memberi pelayanan publik dengan

menggunakan internet. Wilayah Indonesia telah memasuki Revolusi Industri 4.0 yang memiliki penemuan baru bersifat disruptif dimana teknologi berkembang secara pesat, jika teknologi tidak dimanfaatkan sesuai kebutuhan dapat menjadi ancaman eksistensi institusi Pemerintahan. Pelayanan administrasi publik terlebih pada pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) menjadi sektor utama dengan memiliki kepentingan untuk merubah mekanisme menjadi digitalisasi administrasi publik atau dapat dikenal dengan *Government 4.0* (Bappenas, 2018). Pelayanan adminduk bersifat daring memberi peluang bagi pemberi pelayanan dan pengguna pelayanan yang bersifat cepat, efisien, dan menghemat waktu. *Digital government* menjadi suatu keharusan yang dijalankan oleh Pemerintah untuk menuju modernisasi pelayanan adminduk.

*E-government* telah diterapkan dalam Pemerintahan Kota Surabaya, sebuah inovasi baru untuk mengaktifkan KTP Digital pada aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang dikeluarkan oleh Ditjen Dukcapil Kemendagri dan digencarkan oleh seluruh Disdukcapil di Indonesia. Ini menjadi suatu pelayanan 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 mensejahterakan masyarakat serta mengubah sesuatu yang perlu dievaluasi. Disdukcapil Kota Surabaya telah memberi tugas kepada beberapa Kelurahan untuk melakukan pelayanan KTP Digital pada balai RW sekitar, cakupan pelayanan yang dijalankan pada balai RW masing-masing disambut hangat oleh masyarakat sekitar karena dapat mempersingkat waktu dan tenaga. Artikel ini akan menganalisis bagaimana efektivitas pelayanan KTP Digital di Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya, riset ini dapat memberi gambaran terkait capaian menggunakan perspektif *digital government* beserta efisiensi yang dihasilkan.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penulisan artikel ini menggunakan model kualitatif dengan mengeksplorasi dan menganalisis permasalahan dalam fenomena sosial menggunakan teknik wawancara untuk memberi gambaran yang berkaitan dengan pelayanan KTP Digital, selain itu dapat memberi gambaran secara spesifik pada penataan sosial dan hubungannya (Neuman, 2017:44). Penelitian ini dilakukan selama satu bulan pada bulan April tahun 2023 di Balai RW sekitar Kantor Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya. Observasi, wawancara, dan studi literatur dilakukan untuk mengumpulkan data.

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Inovasi pelayanan publik menjadi bentuk baru dari pengembangan studi administrasi dan kebijakan publik yang dapat dilihat dari indikator pemanfaatan relatif, kesesuaian, kompleksitas, kemungkinan di uji coba, dan evaluasi. Karakteristik dapat menjadi acuan untuk melihat inovasi layanan yang dijalankan oleh Pemerintahan, *e-government* dapat dijalankan pada bidang administrasi publik untuk meningkatkan pelayanan publik yang demokratis. *E-government*

memiliki aspek penting yakni *Government to Citizens*, *Government to Business*, serta *Government to Government* (Evans & Yen, 2005), aspek yang tertuju pada penelitian adalah *government to citizens* yang dimana Pemerintah dan masyarakat memiliki kepentingan yang sama pada data kependudukan. *Government to citizens* merupakan aspek yang berfokus pada pelayanan publik secara online atau daring dengan sistem Pemerintah sebagai pemberi layanan dan masyarakat menjadi penerima layanan, selain itu kemampuan bertukar informasi satu sama lain antar Pemerintah Daerah menjadi fokus utama dengan membentuk elektronik yang efisien (Evans & Yen, 2005). Inovasi yang digencarkan oleh Disdukcapil Kota Surabaya kepada Kelurahan terpilih seperti Kelurahan Kalirungkut adalah dengan melayani proses pengaktifan KTP Digital pada aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

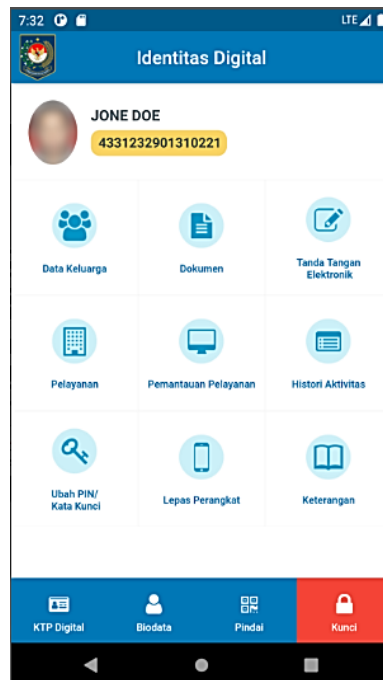
Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan wujud inovasi dari Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri, fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut sangat beragam seperti : (1) Menu Data Keluarga terdapat biodata anggota keluarga yang telah terdaftar pada Kartu Keluarga (KK), (2) Menu Dokumen dibagi menjadi dua yakni Kependudukan dan Lainnya, pada menu Kependudukan tersedia file KTP elektronik dan Kartu Keluarga berbentuk digital, sedangkan pada menu Lainnya memiliki informasi berupa rekaman vaksin Covid-19, NPWP, SIM, daftar pemilih tetap tahun 2024, dan informasi Badan Kepegawaian Nasional (BKN). (3) Menu KTP Digital, akan muncul kode QR jika ingin memberikan data diri kepada orang lain. (4) Menu Pindai, dapat digunakan jika ingin melihat data diri orang lain yang dibagikan dengan memindai kode QR. (5) Dan menu Kunci yang berfungsi sebagai mengunci aplikasi. Pada segi keamanan, IKD telah dilengkapi sistem pencegahan tangkapan layar yang dapat meminimalisir penyalahgunaan biodata diri. Untuk saat ini, IKD masih tersedia pada Play Store atau perangkat Android, sedangkan untuk pengguna iPhone masih menunggu evaluasi dari Ditjen Dukcapil. Pada dasarnya, e-KTP masih tetap berfungsi bagi masyarakat yang tidak memiliki ponsel pintar, para lansia, dan masyarakat yang bertempat tinggal di pemukiman terpencil.

Disdukcapil Kota Surabaya telah memberi tugas kepada peserta Magang dan Studi Independen Bersertifikat Kampus Merdeka yang ditempatkan pada beberapa kelurahan untuk menjadi kelurahan percontohan pelayanan KTP Digital, terdapat 10 kelurahan yang menjadi percontohan diantaranya : (1) Bagian Surabaya Selatan, terdapat Kelurahan Wonokromo dan Kelurahan Ngagel. (2) Surabaya Timur, pada Kelurahan Kalirungkut dan Kelurahan Kedung Baruk. (3) Surabaya Pusat, pada Kelurahan Alon Alon Contong dan Kelurahan Bubutan. (4) Surabaya Utara, pada Kelurahan Ampel dan Kelurahan Ujung. (5) Dan bagian Surabaya Barat, pada Kelurahan Balongsari dan Kelurahan Tandés, kelurahan tersebut terpilih karena susunan zona terbanyak yang mengajukan KTP Digital. Artikel penelitian ini tertuju pada bagian Surabaya Timur di Kelurahan Kalirungkut, Kelurahan Kalirungkut yang beralamat di Jalan Rungkut Asri Utara No. 1 menjadi Kelurahan yang sangat strategis, pasalnya berbatasan dengan Puskesmas Rungkut pada bagian utara, lalu bagian timur berbatasan dengan Pasar Sopyonyono, dan bagian selatan berbatasan dengan KUA Rungkut. Jadwal pelayanan KTP Digital di Kelurahan Kalirungkut dimulai pada tanggal 5 April

2023 hingga 29 Mei 2023, pelayanan ini dapat di jangkau di masing-masing balai RW setempat agar masyarakat dapat menjangkau lebih dekat.

Perangkat keras (*hardware*) seperti laptop dibutuhkan untuk proses pelayanan KTP Digital di Kelurahan Kalirungkut dengan spesifikasi sebagai penyimpanan, pengelolaan, dan pengaturan data. Laptop membutuhkan program aplikasi untuk mengelola data administrasi kependudukan yang harus berada pada masing-masing unit, seluruh laptop harus terhubung dengan database serta website server. Untuk perangkat lunak (*software*), terdapat SIAK berupa aplikasi berbasis web yang pemanfaatannya memerlukan web browser dan diakses melalui TPDK. SIAK dirancang menggunakan VPN dial yang dapat mensinkronkan koneksi dari TPDK menuju pusat data (data center adminduk) dan sebaliknya. SIAK dirancang menjadi aplikasi terpusat (*centralized application*) yang memiliki fungsi sebagai perekaman dan mencetak data penduduk. Mengelola data kependudukan pada SIAK meliputi pengelolaan pelayanan menerbitkan Nomor Induk Kependudukan (NIK), KK, KTP, akta kelahiran, akta perkawinan WNI/WNA, akta perceraian WNI/WNA, pelaporan kedatangan, pelaporan perpindahan, akta pengakuan anak dan pengesahan anak, serta akta kematian. Dari pelaksanaan program ini merupakan bentuk solusi yang dijalankan oleh Pemerintah yang berguna bagi kelancaran adminduk sekaligus bentuk perhatian kepada masyarakat.

Pada penerapan SIAK, petugas diberi pelatihan secara langsung dengan melayani pemohon pada Mall Pelayanan Adminduk atau Siola dengan didampingi oleh staf Disdukcapil Kota Surabaya. Persyaratan yang dibutuhkan adalah e-KTP dan smartphone perangkat android tipe 9 ke atas, pada perangkat android 9 ke bawah dan ios tidak dapat menginstall aplikasi IKD. Pelatihan yang didapat di Siola telah diterapkan oleh petugas yang bertempat di balai RW Kelurahan Kalirungkut, petugas dapat mengarahkan dan membantu masyarakat lansia dan masyarakat yang tidak memiliki pemahaman pada teknologi. Petugas memberi arahan jelas untuk menginstall aplikasi IKD terlebih dahulu dan mengisi data diri untuk mendaftar pada aplikasi tersebut, data diri yang dimaksud berisi NIK, alamat email atau yahoo, dan nomor telepon aktif, untuk alamat email atau yahoo dan nomor telepon disarankan melekat pada handphone yang telah di install aplikasi IKD. Setelah memasukkan data diri pada halaman pendaftaran, petugas mengarahkan untuk aktivasi dengan foto selfie, hal ini menjadi keamanan utama pada aplikasi tersebut karena pendaftaran pada aplikasi IKD tidak dapat diwakilkan dan pemohon harus datang sendiri. Setelah aktivasi menggunakan foto diri, pemohon diarahkan untuk membuka akun email atau yahoo, pada tahap ini terdapat pesan masuk yang dikirim oleh Ditjen dukcapil berisi pin sebanyak 6 digit. Setelah aktivasi menggunakan pin tersebut, pemohon dapat masuk ke aplikasi IKD dengan memasukkan pin yang telah dikirim pada email atau yahoo. Pada beranda aplikasi IKD terdapat beberapa menu, untuk KTP Digital berada pada menu dokumen yang di dalamnya terdapat dua pilihan yakni KTP Digital dan KK Digital.



**Gambar 1. Aplikasi Identitas Kependudukan Digital**

Berdasarkan analisis terhadap pelayanan KTP Digital di balai RW Kelurahan Kalirungkut belum cukup baik karena masih terdapat kendala seperti user VPN SIAK yang ditutup secara mendadak oleh pusat dan tidak diketahui user tersebut kapan dapat digunakan lagi, adanya kendala ini Kelurahan Kalirungkut memberi informasi untuk pengajuan KTP Digital dapat diajukan di Kecamatan Rungkut. Selain kendala pada user VPN SIAK, kendala lain yang dihadapi adalah aplikasi SIAK yang terkadang tidak bisa dibuka, namun kendala ini dapat diatasi oleh staf Disdukcapil Kota Surabaya yang membantu untuk memperbaiki *hardware dan software* yang digunakan oleh petugas pelayanan KTP Digital. Pelayanan KTP Digital di masing-masing balai RW Kelurahan Kalirungkut mendapat respon beragam dari masyarakat. Dalam pelaksanaannya agar pelayanan KTP Digital dapat berjalan dengan lancar, Kasi Pemerintahan Kelurahan Kalirungkut membuat pengumuman terkait jadwal pelayanan KTP Digital di balai RW, dalam pelaksanaannya mendapat respon baik oleh masyarakat karena sangat mempermudah bagi lansia dan mereka yang memiliki kepadatan jadwal untuk beberapa alasan, selain itu pelayanan ini sangat mempersingkat waktu. Diadakannya pelayanan KTP Digital di masing-masing balai RW Kelurahan Kalirungkut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Kalirungkut pada masalah kependudukan. Sistem informasi pelayanan ini sesuai dengan teori George Edward III yang terdapat empat indikator pengaruh yakni komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi.

#### **D. KESIMPULAN DAN SARAN**

Penerapan pelayanan KTP Digital Kelurahan Kalirungkut mulai dilakukan sesuai dengan pedoman pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 mengenai administrasi kependudukan dan Permendagri No. 25 Tahun 2011 mengenai pedoman pengkajian, pengembangan, dan pengelolaan SIAK. Untuk komunikasi dalam pelayanan ini dilakukan secara verbal dan non verbal baik lisan hingga tulisan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Surabaya kepada Kelurahan Kalirungkut, dan Kelurahan Kalirungkut kepada masyarakat Kelurahan Kalirungkut. Pada sumber daya manusia bagian staf Disdukcapil Kota Surabaya yang turut membantu mengatasi permasalahan pada SIAK yang tidak dapat dibuka sudah memiliki kemampuan yang baik dan sesuai dengan bidangnya yakni teknologi. Selain itu pada permasalahan user VPN SIAK yang ditutup secara mendadak perlu adanya tindak lanjut dari Disdukcapil Kota Surabaya karena tidak adanya penjelasan secara terperinci, hal ini perlu dievaluasi kembali agar pelayanan KTP Digital dapat diakses kembali pada balai RW masing-masing.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Nafisah, Ainun. (2023). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Go Digital (Godigi) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo*. Probolinggo: Universitas Panca Marga.
- Republik Indonesia. Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Republik Indonesia. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Soraya, Tania. (2019). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Di Kabupaten Pati*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Zica, Tsamara Dilla & Fanida, Eva Hany. (2022). *Inovasi Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (Pandu Cakti) Di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung*.