

Pilihan Rasional Pemohon Mengenai Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Pelayanan Publik Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik

Dinda Ayu Aprilianti^{1*} dan Agus Machfud Fauzi²

^{1,2} Program Studi Sosiologi, Jurusan Ilmu Sosial, FISIP-Unesa

dindaayu.20007@mhs.unesa.ac.id

Abstract

This study discusses the rational choices owned by each applicant regarding the activation of Digital Population Identity (IKD). The research location is in the public service of Driyorejo District, Gresik Regency. This study uses the theory by James S. Coleman about rational choices as a grand theory and bureaucratic behavior by Max Weber as a supporting theory. Descriptive qualitative was used in this study to obtain clear and in-depth data from informants. The findings of this study indicate that each applicant has a rational choice based on different preferences, including applicants who are willing or refusing to activate. The preferences in question, such as fulfillment of needs, job demands, and ownership of resources. What is meant is the need for bank management, smartphone ownership, and digital knowledge. The organization that handles it, namely public services in Driyorejo District, is also discussed. The bureaucratic behavior of service officers is an aspect that is discussed.

Penelitian ini membahas tentang pilihan rasional yang dimiliki oleh masing-masing pemohon terkait aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Lokasi penelitian berada di pelayanan publik Kecamatan Driyorejo Kabupaten Gresik. Penelitian ini menggunakan teori James S. Coleman tentang pilihan rasional sebagai *grand theory* dan perilaku birokrasi oleh Max Weber sebagai teori pendukung. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif untuk memperoleh data yang jelas dan mendalam dari informan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa tiap pemohon memiliki pilihan rasional yang didasarkan pada preferensi yang berbeda-beda, termasuk pemohon yang bersedia atau menolak untuk melakukan aktivasi. Preferensi yang dimaksud seperti pemenuhan kebutuhan, tuntutan pekerjaan, dan kepemilikan sumber daya. Yang dimaksud adalah kebutuhan pengelolaan bank, kepemilikan smartphone, dan pengetahuan digital. Organisasi yang menanganinya yaitu pelayanan publik di Kecamatan Driyorejo juga dibahas. Perilaku birokrasi petugas pelayanan menjadi aspek yang dibahas.

Keywords: Applicant; Rational Choice; James S. Coleman; Bureaucratic Behavior; IKD.

1. Pendahuluan

Kantor Kecamatan menjadi lembaga pemerintah penyedia pelayanan publik dalam hal kependudukan. Kecamatan Driyorejo termasuk organisasi yang terselenggara berdasarkan peraturan yang legal. Terlihat dari adanya peraturan maupun ketentuan resmi yang digunakan di dalamnya. Peraturan Bupati Gresik Nomor 70 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Kecamatan menjadi pedoman dalam penentuan Standar Operasional Pekerjaan (SOP) di Kecamatan Driyorejo. Sistem instansi yang bersifat resmi dan terstruktur menunjukkan adanya kewajiban pemenuhan tugas sesuai jabatan. Anggota birokrasi menggunakan sistem hierarki dalam menjalankan tugas dan kewajiban (Hutagalung, 2023). Pada pelayanan publik, setiap anggota (petugas) memiliki tugas untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

Proses pelayanan administrasi kependudukan dilakukan dengan menerapkan perilaku birokrasi agar dapat mewujudkan pelayanan yang berkualitas. Pada proses pelayanan publik, perilaku birokrasi terlihat dari tindakan anggotanya atau birokrat (Iswahyudi, 2022). Sebagaimana halnya pihak petugas pelayanan yang menerapkan perilaku birokrasi dalam menjalankan tugasnya. Tindakan dalam

melaksanakan tugas pekerjaan dapat dikatakan menghasilkan performa baik, jika sesuai dengan perilaku birokrasi (Fadly et al., 2023).

Pelayanan publik di Kecamatan Driyorejo ikut implementasi program inovasi pemerintah, yaitu KTP Digital dalam bentuk Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Petugas pelayanan Kecamatan Driyorejo memiliki tanggung jawab untuk mengarahkan pemohon mengenai aktivasi Aplikasi IKD. Hal ini karena selain kepemilikan tugas, petugas pelayanan memiliki wewenang sebagai pelaksana pelayanan. Wewenang yang dimiliki didasarkan pada peraturan hukum yang berlaku disebut sebagai otoritas legal rasional (Sawir, 2020). Masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan (pemohon) akan disarankan dan diarahkan untuk aktivasi IKD oleh petugas pelayanan. Pengarahan aktivasi IKD mengharuskan pemohon untuk menentukan pilihan rasional. Terdapat pemohon yang bersedia maupun menolak melakukan aktivasi IKD. Hal ini didasarkan pada pertimbangan yang dimiliki. Kemudahan pemanfaatan KTP Digital menjadi pertimbangan bagi pemohon yang bersedia melakukan aktivasi IKD. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pemohon memiliki pertimbangan masing-masing. Pemohon yang menolak aktivasi IKD mengutarakan preferensi yang berbeda-beda. Pertimbangan yang mendasari, seperti persepsi bahwa kepemilikan KTP Digital bukan prioritas. Kepemilikan sumber daya alat, yakni telepon pintar dan kurangnya pemahaman pemanfaatan telepon pintar serta keraguan mengenai keamanan data diri pada KTP Digital. Penentuan pilihan rasional pada pemohon didasari oleh pertimbangan yang berbeda-beda.

Pemohon di pelayanan Kecamatan Driyorejo sebagian besar memiliki telepon pintar. Tidak sejalan dengan penolakan melakukan aktivasi IKD. Kebanyakan pemohon dapat menggunakan aplikasi berbasis internet, misalnya Aplikasi *Whatsapp*. Menunjukkan kurangnya kemampuan menggunakan telepon pintar.. Hal ini sering dialami oleh pemohon yang minim penerimaan informasi mengenai digitalisasi. Selain itu, pemohon menganggap bahwa pengoperasian IKD terlalu rumit dan lebih nyaman menggunakan KTP-EL. Pertimbangannya karena sebagian pemohon lansia lebih sering tidak membawa dan menggunakan *smartphone*. Pertimbangan-pertimbangan tersebut membuat tidak seluruh pemohon bersedia melakukan aktivasi IKD.

Fenomena di atas sejalan dengan yang disebutkan oleh James S. Coleman bahwa setiap aktor akan bertindak sesuai dengan keinginannya. Pemohon memiliki pilihan antara bersedia atau menolak arahan dari petugas pelayanan mengenai aktivasi IKD. Tindakan tersebut terbentuk berdasarkan pertimbangan. Petugas pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan di Kantor Kecamatan Driyorejo hanya menjalankan tugas dan wewenang. Pelaksanaan tugas dilakukan dengan tindakan yang sejalan dengan perilaku birokrasi. Adapun tugas dan wewenang yang dimiliki berdasarkan peraturan resmi. Sebagaimana sesuai dengan Teori Birokrasi Max Weber. Penelitian ini akan membahas pilihan rasional pemohon di Kecamatan Driyorejo mengenai aktivasi IKD dan perilaku birokrasi.

2. Kajian Pustaka

2.1 Penelitian Terdahulu

Studi terdahulu oleh Fadly et al., (2023) membahas mengenai aspek kepedulian, kedisiplinan, dan tanggung jawab kerja. Ketiga aspek perilaku birokrasi tersebut ditinjau pada pelayanan masyarakat Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat. Aspek kepedulian terhadap masyarakat masih perlu ditingkatkan, salah satunya dari tindakan superioritas oleh anggota birokrasi. Tindakan yang ditunjukkan melalui pandangan bahwa penyedia layanan adalah pihak yang dibutuhkan orang lain. Timbul tindakan mengulur waktu untuk menyelesaikan pelayanan administrasi. Kehadiran yang tidak tepat waktu, jam pulang kerja yang lebih awal, dan aturan berpakaian yang tidak ditaati menunjukkan aspek kedisiplinan masih kurang.

Penelitian oleh Fauziyah et al., (2023) yang membahas tentang pilihan rasional oleh pemerintah Kabupaten pengalaman Bener Meriah dalam pemasaran produk Kopi Gayo. Pemerintah Kabupaten Bener Meriah dan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata menjadi aktor penentu pilihan. Pilihan ditentukan setelah mempertimbangkan keuntungan yang diperoleh. Pemasaran produk Kopi Gayo melalui sektor pariwisata, seperti acara pameran dan festival menjadi pilihan pemerintah. Pilihan tersebut ditentukan berdasarkan pertimbangan dari referensi dan pengalaman sebelumnya. Memasarkan Kopi Gayo dengan pengeluaran yang minimal dan keuntungan yang maksimal menjadi salah satu alasan.

2.2 Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat digunakan sebagai pengganti Kartu Tanda Kependudukan (KTP) yang berbentuk fisik (Permadi dan Rokhman, 2023). Aplikasi IKD telah diluncurkan sejak tahun 2022 dan dapat dioperasikan pada gawai berbasis *Android* maupun *IOS* (Haryanto, 2024). Bagi pengguna *IOS* diperlukan minimal *IOS* versi 11.0 untuk mendukung memasang Aplikasi IKD (Arsika, 2024). Beberapa langkah yang perlu dilakukan untuk mengaktifkan Aplikasi IKD pada *Android* maupun *IOS*, yakni:

1. Buka *Play Store* atau *App Store* dan unduh Aplikasi IKD;
2. Setelah berhasil terpasang, buka Aplikasi IKD;
3. Masukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK), e-mail, dan nomor telepon yang aktif sebagai data diri dan klik 'verifikasi data';
4. Kemudian, swafoto untuk verifikasi wajah (jangan gunakan kacamata, kontak lensa, dan masker agar wajah terlihat jelas);
5. Minta pada petugas pelayanan untuk memindai kode batang;
6. Lalu, akan mendapat e-mail berupa enam digit PIN untuk aktivasi IKD dari SIAK atau Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan klik 'aktivasi' pada e-mail dari SIAK;
7. Gunakan enam digit PIN yang telah diaktivasi untuk masuk ke Aplikasi IKD; dan
8. IKD sukses diaktifkan.

2.3 Konsep dan Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Kantor Kecamatan Driyorejo

Birokrasi digunakan sebagai alat oleh birokrat pemerintah dalam mempraktikkan tugas dan fungsinya (Fadly et al., 2023). Pada proses pelayanan administrasi tidak terpisah dari perilaku birokrasi dalam menentukan bentuk pelayanan yang diterapkan. Perilaku birokrasi tidak lepas kaitannya dalam konsep birokrasi. Pelayanan administrasi yang dilakukan dengan perilaku birokrasi yang baik, maka dapat menciptakan pelayanan yang berkualitas (Fadly et al., 2023). Dengan kata lain, perilaku birokrasi dianggap sebagai performa. Sebagaimana perilaku yang dilakukan oleh petugas pelayanan dalam menjalankan tugasnya, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2.4 Teori Pilihan Rasional James S. Coleman (Grand Theory)

Ide pangkal dalam teori Coleman (dalam Fauziyah et al., 2023) terkait pilihan rasional menyebutkan bahwa aktor atau individu akan bertindak mengarah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan berdasar preferensi (alasan) atau nilai-nilai. Berakar dari hal itu, Coleman memandang aktor akan memilih melakukan tindakan yang sanggup memaksimalkan utilitas dan memuaskan keinginan serta memenuhi kebutuhan mereka (Sa'adah, 2022). Teori pilihan rasional memiliki dua komponen kunci, yaitu aktor dan sumber daya atau alat (Utami, Hidir dan Hambali, 2022). Aktor dilihat sebagai manusia yang mempunyai arah dan tujuan tertentu (Susiolo, 2020). Dari situ, aktor dianggap memiliki kebutuhan yang dipergunakan untuk menentukan pilihan dengan pertimbangan dalam keadaan (Patimah, Nurdin dan Rachim, 2021). Sedangkan, sumber daya merupakan sesuatu yang sanggup

dikendalikan oleh aktor untuk mencapai kepentingan tertentu (Syafira dan Harianto, 2020). Sumber daya atau alat bentuk potensi yang dimiliki aktor akan menjadi faktor yang mempengaruhi penetapan pilihan rasional aktor (Sastrawati, 2020).

Rasionalitas individu didasarkan pertimbangan, termasuk manfaat dan rugi untuk memaksimalkan utilitas yang ingin diterima (Ferrawati, 2020). Menunjukkan bahwa rasionalitas yang dimiliki individu berkaitan dengan interaksi sosialnya. Rasionalitas oleh Weber berfokus pada jenis tindakan sosial pada individu yang berbeda secara objektif dalam masyarakat (Winisudo, 2021). Tindakan sosial digunakan oleh individu dalam menentukan pilihannya. Tindakan rasional oleh Weber dibagi menjadi empat, yakni rasionalitas instrumental, nilai, tradisional, dan afektif (Umanailo, 2019).

Teori ini selaras dengan konstruksi sosial oleh Berger dan Luckman. Menyebutkan bahwa manusia membentuk realitas sosial dari interaksi sehari-hari dengan anggota masyarakat lainnya (Ghofur & Subahri, 2020). Berger dan Luckman (dalam Asmanidar, 2021) menyebutkan bahwa manusia mengalami tiga proses dialektis, yakni eksternalisasi, objektivasi, dan internalisasi. Eksternalisasi ketika masyarakat membentuk norma atau aturan berdasarkan kehidupan sosialnya. Pada proses ini masyarakat akan menyesuaikan diri dengan sosio-kultural, baik secara mental maupun fisik. Objektivasi, yakni ketika masyarakat menganggap bahwa keberadaan norma atau aturan sebagai kenyataan objektif. Internalisasi, yakni ketika individu sudah menganggap bahwa dirinya sebagai individu di dalam masyarakat yang ditinggali. Menunjukkan hasil penafsiran dari proses objektivasi.

2.5 Teori Birokrasi Max Weber

Kerangka konsep birokrasi yang dibahas oleh Weber (dalam Sawir, 2020) merupakan seputar kewenangan dan dominasi. Kerangka konsep birokrasi Weber tersebut, saat ini dikenal sebagai birokrasi ideal. Pandangan Max Weber mengenai hal wewenang dituangkan dalam teori sosial 'otoritas' yang mengkategorikan menjadi tiga kategori, yaitu otoritas tradisional, kharismatik, dan legal-rasional (Sawir, 2020). Konsep birokrasi berhubungan dengan perilaku birokrasi. Pelayanan administrasi akan terwujud, jika aparat birokrasi menjalankan perilaku birokrasi yang baik (Fadly et al., 2023).

3. Metode Penelitian

Pendekatan kualitatif menjadi pilihan peneliti karena ingin menguraikan fenomena yang diteliti secara mendalam dan detail. Sebagaimana maksud dari pendekatan kualitatif yang memaparkan data dalam bentuk narasi, bukan angka-angka statistik (Sugiyono, 2016). Densin dan Lincoln (dalam Riyadi dan Supriyanto, 2023) menyebutkan bahwa pendekatan kualitatif dimaksudkan untuk menggambarkan fenomena yang terjadi. Pada proses penelitiannya menggunakan kondisi yang apa adanya sebagai wilayahnya, tanpa alat bantu ukur. Peneliti menetapkan lokasi penelitian yang akan dijalankan adalah Kantor Kecamatan Driyorejo. Lebih tepatnya, berlokasi di Jalan Raya Tenaru No. 2 Driyorejo Gresik. Adapun beberapa subjek yang termasuk dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Petugas pelayanan Kecamatan Driyorejo, dan;
2. Masyarakat Kecamatan Driyorejo yang sedang atau pernah melakukan administrasi kependudukan di pelayanan Kecamatan Driyorejo (termasuk IKD). Lebih terperinci sebagai berikut:
 - a. Berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan;
 - b. Rentang usia didasarkan pada kategori umur oleh Departemen Kesehatan RI 2009 (dalam Andini dan Astuti, 2021), yakni remaja akhir (usia 17-25 tahun), dewasa awal (usia 26-35 tahun), dewasa akhir (usia 36-45 tahun), lansia awal (usia 46-55 tahun), lansia akhir (usia 56-65 tahun), dan manula (usia 65 tahun ke atas).

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil

Petugas pelayanan sebagai informan kunci menyebutkan bahwa pemohon yang bersedia melakukan aktivasi IKD didasari keperluan pemenuhan kebutuhan. Pengurusan bank dan paspor menjadi salah satu pertimbangan yang mendasari. Hal ini dikarenakan pengurusan bank dan paspor, IKD dapat digunakan untuk memperkuat validitas data diri sebagai syarat pengurusan. Tuntutan pekerjaan juga menjadi alasan yang mendasari aktivasi IKD. Subjek A sebagai petugas pelayanan bagian KK menyebutkan bahwa pekerjaan, seperti Pegawai Negeri Sipil (PNS). Pemohon yang sering bepergian menggunakan kereta api dan/atau pesawat terbang juga memiliki pertimbangan.

Pemohon yang menolak untuk melakukan aktivasi juga memiliki pertimbangan mengenai kegunaan dan keperluan. Pemohon yang termasuk kategori usia lansia seringkali terkendala dalam hal pengetahuan dan kepemilikan alat teknologi. Pemohon lansia seringkali memiliki persepsi bahwa kepemilikan KTP Digital bukan prioritas. Subjek D sebagai petugas pelayanan bagian KTP menyebutkan bahwa lansia menjadi pemohon yang banyak menolak melakukan aktivasi IKD.

"Biasanya alasan besok balik lagi, ada yang alasan gak bawa hp. Ya kebanyakan yang menolak ya lansia, lebih memilih pakai KTP elektronik. Gak semua lansia kan ngerti digital. Mangkanya kita kan gak maksa, tapi kita jelaskan juga kalau IKD itu satu hp satu akun." (Wawancara subjek D, 28 Oktober 2024).

Posisi sebagai petugas pelayanan mengharuskan subjek D dan A memberikan penjelasan dan arahan kepada pemohon sebagai upaya memberikan pelayanan yang berkualitas. Perilaku birokrasi terlihat ketika subjek D dan A melakukan pelayanan sesuai yang dibutuhkan oleh pemohon. Tugas prioritas sebagai petugas pelayanan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Menjelaskan mengenai KTP Digital, pemanfaatannya, dan langkah-langkah aktivasi. Penerapan perilaku birokrasi dilakukan oleh informan kunci selama menjalankan tugasnya. Perilaku birokrasi ini sesuai dengan Standar Operasional Pekerjaan (SOP) yang berlaku. Memberikan penjelasan secara bijak kepada pemohon terkait adminduk (termasuk IKD). Upaya ini menunjukkan bahwa informan kunci mengedepankan perilaku birokrasi kenyamanan. Kedisiplinan yang ditunjukkan melalui tepat waktu dan menaati SOP yang berlaku. Dalam hal ini yang dimaksud, yakni ketentuan persyaratan pengajuan adminduk dan jam operasional pelayanan.

"Ikut dari SOP Dinas Kependudukan. Masuk kerja jam setengah 8, mulai pelayanan jam 8. Jadi, kayak disiplin tepat waktu. Dari Dinas Kependudukan, pelayanan dari jam 8 sampai jam 3. Tapi berhubungan kecamatan mintanya sampai jam 2 kita mengikuti SOP dari kecamatan." (Wawancara subjek A, 28 Oktober 2024).

Subjek B (19 tahun) sebagai informan tambahan yang bersedia melakukan aktivasi IKD, termasuk dalam kategori usia remaja akhir berdasar Departemen Kesehatan RI tahun 2009. Penentuan pilihan rasional bersedia oleh subjek B didasari keinginan dalam memenuhi kebutuhannya. Kebutuhan yang dimiliki oleh subjek B, yaitu guna melakukan pengurusan kartu ATM yang hilang. Alasan keperluan pengurusan kehilangan kartu ATM tersebut menjadi dasar dan pertimbangan bagi subjek B. Selain itu, kepemilikan sumber daya yang memadai. Sumber daya yang dimaksud adalah kepemilikan telepon pintar yang memadai dan informasi mengenai IKD.

"Ya buat ngurus ATM itu. Soalnya kan sekarang sudah ada KTP blangko saya. Saya lebih pilih pakai KTP blangko, soalnya kan waktu itu KTP blangko saya hilang. Jadi, saya buat IKD kan untuk KTP sementara saja. Sekarang balik lagi ke blangko." (Wawancara subjek B, 29 Oktober 2024).

Subjek B menyebutkan bahwa prosedur pengurusan adminduk (termasuk IKD) di pelayanan Kecamatan Driyorejo tergolong mudah. Penjelasan yang mudah dipahami mengenai prosedur adminduk (termasuk IKD). Berusaha memahami dan memenuhi kebutuhan pemohon terkait adminduk, seperti mengecek ulang pengajuan berkas. Ketanggapan dalam menjawab pertanyaan pemohon terkait adminduk, termasuk IKD.

“Ya ramah. IKD juga ya gitu, bingung ya langsung dibantu jelasin biar saya gak nambah antrian. Jelasinnya mudah dipahami karena kan untuk buat IKD ini sangat gampang ya.” (Wawancara subjek B, 29 Oktober 2024).

Data mengenai pilihan rasional pemohon yang menolak melakukan aktivasi IKD diperoleh dari beberapa informan tambahan. Informan tambahan, yakni subjek AS (30 tahun), subjek F (40 tahun), subjek S (50 tahun), subjek Z (55 tahun), dan subjek T (66 tahun). Pemohon menganggap penggunaan antara KTP-EL dan KTP Digital adalah sama dan tidak ada keunggulan yang spesifik. Anggapan semacam ini pada pemohon menjadi pertimbangan sebelum menentukan pilihan menolak aktivasi.

“Saya menolak. Kan sama aja ya kayak KTP elektronik itu. Soalnya saya pikir ya sama aja isinya sama KTP yang blangko itu. Saya kan tanya ke petugasnya, katanya isinya juga sama. Menurut saya, mending pakai KTP blangko aja. Identitasnya kan juga sama, cuma bedanya kan itu versi di hp.” (Wawancara AS, 01 November 2024).

Kemampuan dalam menggunakan telepon pintar secara optimal juga menjadi salah satu alasan yang mendasari pilihan menolak. Diperlukan keseimbangan antara kepemilikan sumber daya dan kemampuan menggunakannya. Terlebih pemohon yang sudah memasuki kategori usia manula yang bahkan tidak mempunyai telepon pintar. Ketidakseimbangan antara kepemilikan sumber daya yang memadai dan pemahaman mengenai keberadaan IKD menjadi pertimbangan. Penyerapan informasi yang tidak mendalam, maka akan memunculkan persepsi yang negatif. Persepsi yang negatif ini akan menghasilkan pilihan rasional menolak aktivasi IKD, salah satunya mengenai sistem keamanan data di Aplikasi IKD.

“Terus saya kan takut ya kalau lewat hp itu, bisa dihack atau dibuka orang lain. Nanti ada identitas saya kan bahaya. Sekarang kan banyak itu orang-orang yang pakai nama orang lain dibuat menipu, nah saya takutnya begitu kalau di hp.” (Wawancara subjek F, 01 November 2024).

Petugas pelayanan selama proses pelayanan berlangsung menerapkan perilaku kerja yang sesuai dengan birokrasi. Perilaku birokrasi kenyamanan dapat dilihat melalui upaya petugas dalam memberikan penjelasan-penjelasan terkait IKD kepada pemohon. Kepedulian dapat dilihat ketika petugas pelayanan menanyakan tentang kebutuhan atau keperluan pemohon. Kebutuhan ini terkait dengan pengajuan pengurusan adminduk pemohon. Kedisiplinan yang diterapkan oleh petugas pelayanan dalam menjalankan tugasnya, yakni tepat waktu dan memproses pengajuan tanpa mengulur waktu.

“Ya di pelayanan baik. Dari luar ada yang mengarahkan, ditanya mau mengurus apa. Terus dikasih tahu yang dibawa apa saja. Habis itu disuruh masuk ke bagian KTP gitu. Ya, saya dikasih tahu. Melayaninya ya ramah. Terus ya nggak terlalu lama pengurusannya, mungkin kan karena antri yang ngurus. Jadi ya proses.” (Wawancara subjek F, 01 November 2024).

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pilihan Rasional Pemohon Mengenai Aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Berkaitan dengan tiga proses yang dialami oleh manusia dalam masyarakat menurut Berger dan Luckman. Eksternalisasi terlihat pada munculnya program KTP Digital melalui Aplikasi IKD yang diterapkan oleh pemerintah secara bertahap. Oleh masyarakat, keberadaan IKD dianggap sebagai

kenyataan objektif. Pada bidang administrasi kependudukan, IKD mulai dianggap sebagai standar baru bagi sebagian masyarakat. Pada bagian pilihan rasional merupakan proses internalisasi. Proses internalisasi didapatkan oleh pemohon dari kehidupan sehari-hari. Penentuan internalisasi berbeda-beda setiap individu tergantung pada informasi yang dimiliki mengenai aktivasi IKD. Hal ini membuat setiap pemohon memiliki pilihan rasional, yakni bersedia atau menolak melakukan aktivasi IKD. Proses konstruksi sosial yang dialami oleh pemohon akan membantu pemohon dalam mempertimbangkan manfaat dan rugi.

Pilihan rasional yang bersedia melakukan aktivasi IKD untuk pemenuhan kebutuhan pengurusan bank dan bepergian menggunakan kereta api dan/atau pesawat. Pemohon yang bersedia, mengalami proses objektivasi selaras yang disebutkan oleh Berger dan Luckman dalam konstruksi sosial. Pemohon menyesuaikan secara terus menerus dalam kehidupan, baik secara fisik maupun mental. Eksistensinya ditunjukkan pada aktivitas di tengah masyarakat, yakni menganggap keberadaan IKD sebagai standar baru. Proses objektivasi dan internalisasi berjalan beriringan karena kepemilikan alat sebagai sumber daya yang memenuhi untuk melakukan aktivasi IKD. Hal ini didasarkan pada proses pertimbangan pemohon, yakni kemudahan akses dan efisiensi.

Tuntutan pekerjaan menjadi pertimbangan yang mendasari pilihan pemohon melakukan aktivasi IKD. Pekerjaan ASN yang mencakup Pegawai Negeri Sipil (PNS) menjadi golongan pertama prioritas yang melakukan aktivasi IKD (Priasmoro, 2022). Artinya, petugas pelayanan mengalami proses objektivasi dan internalisasi. Sumber daya alat yang dimiliki oleh aktor akan mempengaruhi penentuan pilihan rasional aktor (Sastrawati, 2020). Tersedianya alat untuk memenuhi kebutuhan hidup, menunjukkan bahwa proses internalisasi dapat berlangsung. Pemohon yang menganggap IKD sebagai kenyataan objektif, tetapi tidak memiliki alat memadai akan terhambat dalam proses internalisasinya. Preferensi yang dimiliki oleh pemohon didasari oleh beberapa pertimbangan, seperti efisiensi dan kepemilikan alat pemenuhan. Kebutuhan mengurus bank, pengganti sementara KTP-EL, efisiensi, tuntutan pekerjaan, dan kepemilikan sumber daya.

Kepemilikan sumber daya yang tidak dapat pemohon kontrol menghasilkan pilihan rasional menolak. Kurangnya pemahaman pemohon mengenai digitalisasi karena proses internalisasi tidak sejalan. Selain itu, pemohon menganggap bahwa KTP Digital belum penting karena masih memiliki KTP-EL. Objektivasi pada subjek yang menolak aktivasi belum sempurna karena masih belum menganggap IKD sebagai kenyataan objektif. Hal ini menunjukkan bahwa pemohon belum memaknai keberadaan IKD sebagai kenyataan objektif atau standar baru. Keamanan data yang diragukan termasuk pertimbangan pemohon menolak aktivasi IKD. Pemohon menganggap bahwa keamanan data diri KTP Digital rentan kebobolan tidak terjamin keamanannya. Informasi mengenai sistem keamanan IKD yang tidak diketahui oleh pemohon membuat pemohon menentukan pilihan rasional menolak. Hal ini menunjukkan bahwa proses internalisasi tidak terjadi secara mendalam.

Pertimbangan yang mendasari pilihan menolak, yaitu kurangnya pemahaman tentang KTP Digital dan pemanfaatan telepon pintar serta keraguan tentang keamanan data. Sumber daya yang tidak memadai untuk melakukan aktivasi IKD menjadi landasan pemohon menentukan pilihan. Pemohon yang menolak menganggap bahwa tindakan yang mereka tentukan sudah rasional. Hal ini menunjukkan bahwa antara pemohon yang bersedia dan menolak melakukan aktivasi IKD memiliki tujuan yang berbeda. Pemohon yang dilihat sebagai aktor mempunyai arah dan tujuan tertentu (Susiolo, 2020). Arah dan tujuan yang dimiliki oleh setiap pemohon yang bersedia maupun menolak melakukan aktivasi IKD ditentukan oleh pertimbangan yang berbeda-beda. Pilihan yang ditentukan oleh pemohon belum tentu dianggap rasional oleh pemohon lain. Cara pandang masing-masing pemohon sebagai individu mengenai persoalan aktivasi IKD menentukan tindakannya. Pemikiran

pemohon mengenai aktivasi IKD dilakukan dengan cara berpikir yang rasional. Dikatakan demikian karena pemohon menentukan pilihan berdasarkan pertimbangan.

4.2.2 Konsep dan Perilaku Birokrasi di Pelayanan Kantor Kecamatan Driyorejo

Kantor Kecamatan Driyorejo merupakan organisasi terstruktur yang resmi. Terlihat dari adanya peraturan legal yang mendasari dalam mempraktikkan tugas dan fungsinya. Segala pelaksanaan tugas dan fungsi tiap anggota diatur dalam SOP yang berlaku pada Kecamatan Driyorejo. Pembagian tugas dan fungsi diperlukan guna menghindari terjadinya tumpang tindih dalam menjalankan tugas. Penugasan petugas pelayanan dari Disdukcapil di kecamatan diprioritaskan untuk melayani pemohon. Mengenai kegiatan-kegiatan lain yang diadakan di instansi Kecamatan Driyorejo dapat diikuti oleh petugas pelayanan dengan tetap memprioritaskan proses pelayanan kepada masyarakat.

Terdapat susunan hirarki kedudukan, fungsi dan tugas berbeda-beda menyesuaikan tingkat jabatan dan tiap anggota berada di bawah sistem terkendali (Daraba, 2019). Wewenang yang dimiliki oleh setiap anggota di Kecamatan Driyorejo, tidak terkecuali petugas pelayanan termasuk dalam otoritas legal rasional. Sebagaimana pandangan Weber yang mengklasifikasikan kepemilikan wewenang menjadi tiga, yaitu otoritas tradisional, kharismatik, dan legal rasional. Kepemilikan wewenang petugas pelayanan yang didasarkan pada kerangka hukum yang legal. Petugas pelayanan sebagai pemilik wewenang legal rasional perlu menjalankan tugas, fungsi, dan kewajibannya sesuai dengan aturan atau kontrak yang disepakati (Sawir, 2020). Wewenang yang dimiliki digunakan untuk mengarahkan pemohon untuk menaati aturan yang telah ditetapkan. Sebagaimana terlihat selama proses pengarahan untuk melakukan aktivasi IKD.

Sistem konsep birokrasi tidak lepas kaitannya dengan perilaku birokrasi. Pelayanan administrasi akan terwujud, jika aparat birokrasi menjalankan perilaku birokrasi yang baik (Fadly et al., 2023). Murah senyum atau ramah dalam menanggapi pertanyaan-pertanyaan dari pemohon terkait pengurusan adminduk. Memberikan kenyamanan dalam proses pelayanan kepada pemohon dengan cara menjelaskan secara detail. Hal itu menunjukkan perilaku bertanggung jawab dalam menjalankan tugas, sebagaimana ketika berkaitan dengan aktivasi IKD. Petugas pelayanan memberikan penjelasan ketika mengarahkan kepada pemohon terkait cara aktivasi IKD. Petugas pelayanan memberikan penjelasan dengan ramah dan jelas kepada pemohon, sehingga pemohon tidak kebingungan selama proses pelayanan. Perilaku disiplin dan tepat waktu selama proses pelayanan menjadi hal penting dalam penerapan perilaku birokrasi. Petugas pelayanan mengikuti SOP mengenai jam kerja yang masuk pukul setengah delapan pagi dan pelayanan yang dimulai pukul delapan pagi.

5. Kesimpulan

Pelayanan di Kantor Kecamatan Driyorejo memiliki Standar Operasional Pekerjaan (SOP) sebagai organisasi yang terstruktur memiliki pembagian tugas, fungsi, kewajiban, dan wewenang yang jelas. Petugas pelayanan sebagai anggota mengikuti ketentuan jam pelayanan dari kecamatan. Persyaratan pengurusan adminduk mengikuti SOP dari Disdukcapil. Berdasarkan temuan data, menunjukkan bahwa petugas pelayanan telah menunjukkan perilaku kerja yang sesuai dengan birokrasi. Kepedulian, yaitu berusaha memahami keperluan pemohon dan pengecekan ulang data. Kenyamanan melalui penjelasan kepada pemohon terkait adminduk, sehingga tidak kebingungan. Penjelasan yang diberikan mengenai langkah-langkah aktivasi IKD di telepon pintar. Tanggung jawab tugas, yaitu memprioritaskan pelayanan adminduk. Kegiatan-kegiatan selain pelayanan tetap dilakukan oleh petugas pelayanan selama tidak mengganggu proses pelayanan.

Terdapat dua pilihan pemohon ketika diarahkan oleh petugas pelayanan untuk melakukan aktivasi IKD, yaitu bersedia dan menolak. Setiap pemohon, memiliki pertimbangan dan preferensi yang mendasari penentuan pilihan rasional. Pertimbangan, seperti kemudahan akses dan efisiensi. Beberapa

preferensi pemohon yang bersedia, seperti menggunakan KTP Digital sebagai pengganti sementara, terjadi keterbatasan blangko, tuntutan pekerjaan, dan kepemilikan sumber daya. Selain itu, kepemilikan pengetahuan mengenai KTP Digital dan kemampuan mengoperasikan telepon pintar juga termasuk. Preferensi pemohon yang menolak, seperti pengetahuan mengenai penggunaan telepon pintar yang kurang, tidak mengetahui tentang KTP Digital atau Aplikasi IKD, keraguan terhadap keamanan data diri, dan kepemilikan sumber daya yang tidak memadai. Keseimbangan antara kepemilikan sumber daya alat dan pengetahuan juga termasuk dalam pertimbangan pemohon.

Daftar Pustaka

- [1] Andini, R., and Astuti, Y.P. 2021. "Klasifikasi Kelompok Umur Berdasarkan Analisis Dimensi Fraktal Box Counting Dari Citra Wajah Dengan Deteksi Tepi Canny. *Jurnal Ilmiah Matematika*, 9(2), 437-446.
- [2] Arsika, M. P. 2024. 'Cara Menginstal Aplikasi IKD atau KTP Digital untuk Pengguna Iphone-Android.' *DetikSumbagsel.com*.
- [3] Asmanidar, A. 2021. "Suluk Dan Perubahan Perilaku Sosial Salik (Telaah Teori Konstruksi Sosial Peter L Berger Dan Thomas Luckman)." *Abrahamic Religions: Jurnal Studi Agama-Agama*, 1(1), 99. <https://doi.org/10.22373/arj.v1i1.9488>
- [4] Budiono, E. 2020. 'Kemendagri Buat Skala Prioritas Blanko KTP-El.' *InfoPublik.com*.
- [5] D. Daraba, *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Leisyah, 2019.
- [6] Fadly, A., Sampurna, A., and Kholil, S. 2023. "Perilaku Birokrasi Pemerintahan dalam Pelayanan pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara." *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial Dan Sains* 12(2). <https://doi.org/10.19109/intelektualita.v12i2.18381>
- [7] Fauziyah, N. K., Chairunnisa, S., Mahara, A., and Hikmah, N. 2023. "Pemasaran Kopi Gayo Melalui Sektor Pariwisata: Analisis Sosiologi Pilihan Rasional." *Indonesian Journal of Tourism and Leisure*, 4(1), 42–54. <https://doi.org/10.36256/ijtl.v4i1.304>
- [8] Ferrawati, S., and Pasha, J. A. 2020. "Rasionalitas Dan Kebijakan Publik." *Jurnal Academia Praja*, 3(2), 352-365. <https://doi.org/10.36859/jap.v3i2.164>
- [9] Ghofur, A., and Subahri, B. 2020. "Konstruksi Sosial Keagamaan Masyarakat Pada Masa Pandemi Covid-19." *Dakwatuna: Jurnal Dakwah Dan Komunikasi Islam*, 6(2), 281. <https://doi.org/10.36835/dakwatuna.v6i2.636>
- [10] Haryanto, A. T. 2024. 'Dampak Implementasi IKD, Era Fotokopi KTP Segera Berakhir.' *DetikInet.com*.
- [11] Hutagalung, H. M. 2023. "Peran dan Fungsi serta Kendala Birokrasi dalam Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmiah, Sosial, Hukum* 24(2):77-84.
- [12] Iswahyudi. 2022. "Perilaku Birokrat Garis Depan (*Street Level Bureaucrats*) Dalam Pelayanan Publik." *Jurnal Governance and Politics (JGP)* 2(1):1–9.
- [13] M. Sawir, *Birokrasi Pelayanan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Deepublish, 2020.
- [14] Nushratu, H. 2024. 'Kemendagri Bangun Identitas Kependudukan Digital agar Layanan Publik Efisien.' *DetikNews.com*.
- [15] Oktaviani, T., and Nailufar, N. N. 2023. 'Langkah Amankan KTP Digital bila Handphone Hilang.' *Kompas.com*.
- [16] Patimah, I. S., Nurdin, M. F., and Rachim, H. A. 2021. "Model Pesantren Modern: Pilihan Rasional Keluarga bagi Pendidikan Anak di Era Globalisasi." *Sosioglobal: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Sosiologi*, 5(2), 274–282.

- [17] Permadi, I. B., and Rokhman, A. 2023. "Implementasi Identitas Kependudukan Digital dalam Upaya Pengamanan Data Pribadi." *JOPPAS:Journal Of Public Policy and Administration*, 4(2), 80–89.
- [18] Priyasmoro, M. R. 2022. 'KTP Digital Mulai Diterapkan Bertahap, Diawali dari ASN Dukcapil Kemendagri.' *Liputan6.com*.
- [19] Qothrunnada, K. 2024. 'Mulai Tahun Ini Fotokopi KTP Tak Berlaku Lagi, Ini Gantinya.' *DetikFinance.com*.
- [20] Riyadi, S., and Supriyanto. 2023. "Elemen Sukses Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Di Kecamatan Cerme)." *JISP (Jurnal Inovasi Sektor Publik)*, 2(3), 111–119. <https://doi.org/10.38156/jisp.v2i3.159>
- [21] Sa'adah, N. H. 2022. "Perbedaan Gender dalam Memilih Lembaga Pendidikan Ditinjau dari Teori Pilihan Rasional James S. Coleman." *Yinyang: Jurnal Studi Islam Gender Dan Anak*, 17(2), 223–236. <https://doi.org/10.24090/yinyang.v17i2.6677>
- [22] Salman, G. 2023. 'Manfaat KTP Digital.' *Kompas.com*.
- [23] Sastrawati, N. 2020. "Partisipasi Politik Dalam Konsepsi Teori Pilihan Rasional James S Coleman." *Al-Risalah Jurnal Ilmu Syariah Dan Hukum*, 19(2), 187. <https://doi.org/10.24252/al-risalah.v19i2.12730>
- [24] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta Bandung, 2016.
- [25] Susiolo, R. K. D. 2020. "Pilihan Rasional Individu Menikah Pada Usia Dini Di Kabupaten Trenggalek." *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 2(2), 34–46. <https://doi.org/10.51747/publicio.v2i2.603>
- [26] Syafira, D., and Harianto, S. 2020. "Pilihan Rasional Masyarakat Surabaya Dalam Menggunakan Suroboyo Bus." *E-Journal UNESA*, 1–21.
- [27] Umanailo, M. C. B., 2019. "Max Weber." OSF Preprint.
- [28] Utami, S., Hidir, A., and Hambali. 2022. "Pilihan Rasional Petani Kelapa Di Desa Pengalihan Kecamatan Kerintang Kabupaten Indragiri Hilir." *Jurnal Pendidikan Sosiologi*, 4(1), 24–35.
- [29] Verianty, W. A. 2024. 'Cara Aktivasi KTP Digital Secara Online, Pahami Syarat-Syaratnya.' *Liputan6.com*.
- [30] Winisudo, R. T., and Fauzi, A. M. 2021. "Rasionalitas Tindakan Sosial dalam Tradisi Nyadran di Desa Bluru Kidul Kabupaten Sidoarjo." *Jurnal Tajdid*, 24(2), 238-247.