

KAJIAN APLIKASI E-GOVERNMENT DALAM PENERAPAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KOTA SURABAYA (STUDI KASUS KECAMATAN SEMAMPIR)

Lisa Sinthawati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
lisasinthawati.20030@mhhs.unesa.ac.id

Galih Wahyu Pradana

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
galihpradana@unesa.ac.id

Abstrak

Peraturan Menteri PANRB No. 91 Tahun 2021 memberikan arahan inovasi pelayanan publik di lingkungan kementerian atau lembaga, BUMN, dan BUMD. Salah satu contoh inovasi dalam ranah *e-government* di Indonesia saat ini adalah perubahan dari KTP Elektronik menjadi KTP Digital karena anggaran yang cukup besar tidak perlu lagi memproduksi atau mendistribusikan blanko KTP, tujuan inovasi ini untuk meningkatkan pelayanan publik yakni mempermudah masyarakat untuk membawa ktp secara digital dan pembaruan secara *real time*, tujuan penelitian ini untuk mengetahui Penerapan *E-government* melalui Pelaksanaan Program Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kecamatan Semampir dikarenakan merupakan salah satu kecamatan terpadat dengan aktivasi IKD terendah. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, berdasarkan identifikasi faktor sukses penerapan *e-government* menurut Maulidhia, J. P. (2020). Teknik analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian, peran pemimpin telah dilakukan dengan baik, sehingga karyawan merasa bertanggung jawab terhadap tugas mereka. Stakeholder, Kecamatan Semampir telah menjalin kerjasama dengan sektor pemerintahan sudah cukup baik tetapi dengan sektor swasta belum bisa bekerja sama. segi sumber daya manusia, pegawai pelayanan sangat bisa beradaptasi dengan teknologi, sumber daya finansial, Kecamatan Semampir mengajukan anggaran terkait wifi dan pemeliharaan komputer, teknologi dan informasi diperlukan penambahan komputer SIAK untuk mengurangi antrian panjang aktivasi IKD, dari segi proses penerapan *e-government* melalui identitas kependudukan digital di Kecamatan Semampir mempunyai evaluasi terhadap tantangan yang dihadapi serta strategi efektif untuk mengatasinya, dari segi tujuan dan nilai perlu mempertimbangkan manfaat maksimal untuk semua masyarakat, dari segi regulasi dan kebijakan pemerintah cukup responsif terkait pertanyaan perihal regulasi.

Kata Kunci: *E-government*, Identitas Kependudukan Digital, Kecamatan Semampir

Abstract

PANRB Ministerial Regulation No. 91 of 2021 provides guidance on public service innovation within ministries or institutions, local governments, BUMN, and BUMD. One example of innovation in the realm of e-government in Indonesia today is the change from Electronic KTP to Digital KTP. The change from KTP-El to Digital KTP is accompanied by a considerable financial increase because it is no longer necessary to produce or distribute KTP blanks. The purpose of innovation is to increase the reliability and security of data collection while improving public services, namely making it easier for people to carry digital ID cards and update in real time, the purpose of this research is to find out the Implementation of E-government through the Implementation of the Digital Population Identity Application Program in Semampir District because it is one of the most populous sub-districts with the lowest IKD activation. The research method used is descriptive with a qualitative approach, based on the identification of success factors for e-government implementation according to Maulidhia, J. P. (2020). Data analysis techniques include data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the study, the role of the leader has been carried out well, so that employees feel responsible for their duties. Stakeholders, Semampir Sub-district has collaborated with the government sector quite well but with the private sector has not been able to work together. In terms of human resources, service employees are very adaptable to technology, financial resources, Semampir Sub-district proposes a budget related to wifi and computer maintenance, technology and information are needed to add SIAK computers to reduce long queues for IKD activation, in terms of the process of implementing e-government through digital population identity in Semampir Sub-district has an evaluation of the challenges faced and effective strategies to overcome them, in terms of goals and values need to consider the maximum benefits for all communities, in terms of regulations and government policies are quite responsive regarding questions about regulations.

Keywords: E-Govrnmnt, Digital Population Identity, Semampir Sub-district

PENDAHULUAN

Identitas kependudukan merupakan kumpulan data yang sangat penting untuk memastikan pembangunan yang berkelanjutan. Tujuan penerapan sistem informasi di seluruh Indonesia adalah untuk menyederhanakan proses, meningkatkan efisiensi, dan menjamin ketepatan bagi para penggunanya. Dokumen identitas kependudukan memiliki banyak fungsi, termasuk penerbitan surat izin mengemudi, izin usaha, layanan pajak, layanan perbankan, asuransi, jaminan kesehatan masyarakat, dan jaminan sosial tenaga kerja (Rahmadanik, 2020). Pengembangan inovasi pelayanan publik terus diberikan kepada pihak internal maupun eksternal dalam pemerintahan dengan tujuan memberikan pelayanan terbaik khususnya untuk masyarakat (Rahmah & Meirinawati, 2023). Pada tahun 2003, pemerintah mengeluarkan Instruksi Presiden (Inpres) No. 3 Tahun 2003 yang menguraikan kebijakan dan strategi pengembangan administrasi berbasis elektronik. Tujuan dari program ini adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan publik dengan memperkenalkan sistem pemerintahan berbasis elektronik (Kadek et al., (2022). *E-government* adalah penggunaan teknologi, komunikasi, dan informasi, khususnya internet, oleh pemerintah untuk memberikan layanan dan berbagi informasi. *E-government* memfasilitasi penyampaian layanan menggunakan jaringan teknologi berbasis data untuk beragam tujuan dengan tujuan membantu masyarakat umum. Pada tahun 2011, Pemerintah Indonesia, melalui Kementerian Dalam Negeri, mulai menerapkan keputusan untuk meningkatkan sistem administrasi dengan memperkenalkan KTP elektronik. Tujuan dari inisiatif ini adalah untuk meningkatkan keandalan dan keamanan pengumpulan data sekaligus meningkatkan infrastruktur administrasi negara. Tujuan dari Penyetoran Data KTP-Elektronik (KTP-El) menurut Permendagri Nomor 9, Tahun 2011, pasal 2 tentang Penatausahaan Penyetoran Data adalah sebagai berikut: Pemerintah melakukan penunggalan KTP-Elektronik dalam rangka memfasilitasi pengalihan satu KTP kepada penduduk dengan kode keamanan dan rekaman data elektronik yang berbasis NIK secara nasional (Hasibuan et al., 2020). Peraturan Menteri PANRB No. 91 Tahun 2021 memberikan panduan tentang inovasi pelayanan publik di lingkungan kementerian atau lembaga, pemerintah daerah, BUMN, dan BUMD. . Salah satu contoh inovasi dalam ranah *e-government* di Indonesia saat ini adalah pergeseran dari KTP Elektronik menjadi KTP Digital. Pergeseran dari KTP-El ke KTP Digital disertai dengan penambahan keuangan yang cukup besar karena tidak perlu lagi memproduksi atau mendistribusikan blanko KTP. Berdasarkan informasi yang diberikan dalam buku Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara 2023(Kementrian Keuangan, 2022). Kementerian Dalam Negeri terus mendorong partisipasi masyarakat dalam mengaktifkan IKD. Provinsi Jawa Timur, yang mencapai skor IKD sebesar 550.009 akun aktif, merupakan salah satu pelaksana IKD. Surabaya, dengan jumlah penduduk 41.416.407 jiwa dan terdiri dari 38 kota/kabupaten, menjadi satu-satunya kota di Jawa Timur yang memiliki jumlah aktivasi IKD tertinggi, hal ini

diperkuat dengan data yang menunjukkan penggunaan IKD di tingkat nasional dan provinsi. Kota Surabaya menjadi contoh penting dalam penerapan Identitas Kependudukan (IKD), dengan pencapaian tertinggi dalam aktivasi IKD di antara kota-kota lain di Jawa Timur. Disdukcapil Kota Surabaya telah menugaskan banyak Kelurahan untuk menyediakan layanan KTP Digital di balai RW masing-masing yang berada di bawah cakupan layanannya.

Tabel 1 Data Penduduk Kecamatan Terpadat di Kota Surabaya

No	Kecamatan	Jumlah/Jiwa
1	Tambak Sari	215.457
2	Sawahan	189.874
3	Kenjeran	182.569
4	Semampir	173.853
5	Wonokromo	145.083

Sumber: Badan Pusat Statistik, Tahun 2023
Surabaya terdiri dari 31 kecamatan dan 154 kelurahan. Pada tahun 2023, menurut data dari Badan Pusat Statistik Nasional, Kecamatan Tambaksari memiliki populasi tertinggi dengan total 215.457 penduduk, diikuti oleh Sawahan dengan 189.879 penduduk, Kenjeran dengan 182.569 penduduk, Semampir dengan 180.672 penduduk, dan terakhir adalah Wonokromo dengan jumlah penduduk 145.030. Menurut data di atas, Kecamatan Semampir menempati urutan keempat dari lima kecamatan terpadat. Kecamatan Semampir memiliki jumlah penduduk sebanyak 173.853 jiwa, dan dengan jumlah penduduk yang cukup tinggi tersebut, maka kebutuhan akan dokumen administrasi kependudukan pun semakin meningkat seiring dengan pertambahan jumlah penduduk

Tabel 2 Data Aktivasi IKD Kecamatan erpadat di Kota Surabaya

PDAK-KEMENDAGRI (Agrerat Pelayanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital)			
Kecamatan	Target IKD	Total	Persen IKD
Tambak Sari	42.495	12.843	29,38 %
Sawahan	37.351	10.693	28,63 %
Kenjeran	32.032	9.856	30,77 %
Semampir	32.553	8.428	26,06 %
Wonokromo	29.322	12.541	42,77 %

Sumber: Dispendukcapil Kota Surabaya, Tahun 2023

Berdasarkan hasil analisis terhadap beberapa target Identitas Kependudukan Digital, terlihat bahwa di Kecamatan Semampir, hanya 8.482 jiwa atau sekitar 26,06% yang telah melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital. Saat ini, minat masyarakat untuk beralih dari KTP fisik ke KTP digital masih relatif rendah, dengan mayoritas lebih memilih untuk tetap menggunakan KTP fisik dalam proses administrasinya. Dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat. Seorang warga Kecamatan Semampir juga menyuarakan kebingungannya mengenai tujuan dari KTP-el, dan menyoroti perlunya meningkatkan

kesadaran dan edukasi di kalangan masyarakat mengenai kemajuan teknologi ini.

“Warga hanya mengetahui aplikasi Identitas Kependudukan Digital sebagai KTP sementara atau sebagai persyaratan pengajuan KTP Rusak atau Hilang”. (Wawancara dilakukan pada 10 Februari 2024)

Faktor kedua yang juga mempengaruhi rendahnya tingkat aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kecamatan Semampir adalah belum meratanya penerimaan Identitas Kependudukan Digital oleh instansi swasta, Nia Audina, seorang pegawai Kecamatan Semampir, menjelaskan bahwa hal ini seringkali menjadi hambatan bagi masyarakat yang ingin menggunakan Identitas Kependudukan Digital dalam transaksi atau urusan dengan instansi swasta

“IKD bisa dibilang membantu. Tetapi, kebanyakan orang-orang pakai IKD untuk pengajuan di bank itu masih ditolak, banknya masih meminta KTP-El untuk administrasi”. (Wawancara dilakukan pada 10 Februari 2024)

Faktor ketiga yang memengaruhi aktivasi Identitas Kependudukan Digital adalah masalah teknis terkait kinerja aplikasi pada perangkat Android atau *iphone*,

“Setelah memasuki aplikasi, seringkali pengguna harus menunggu selama 10 menit untuk proses loading. Selain itu, ada juga kasus di mana fitur KTP Digital tidak muncul setelah pengguna berhasil masuk ke aplikasi.” (Wawancara dilakukan pada 10 Februari 2024),

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk menjawab tantangan yang dihadapi, dengan fokus pada “Penerapan *E-government* Melalui Pelaksanaan Program Identitas Kependudukan Digital di Kecamatan Semampir Kota Surabaya.”

METODE

Metode Penelitian ini menggunakan strategi penelitian kualitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono, seperti yang dinyatakan dalam Anggito dan Setiawan (2018), penelitian kualitatif berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*., Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang mengumpulkan data dari lapangan atau melalui pengamatan tentang suatu masalah atau fenomena tertentu. Dalam hal ini, peneliti akan melakukan studi lapangan secara langsung untuk mendapatkan data yang akurat mengenai penerapan *e-government* melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kecamatan Semampir Kota Surabaya. Peneliti

tertarik untuk melakukan penelitian di lokasi ini karena Kecamatan Semampir merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk terpadat keempat dari lima kecamatan yang ada Fokus dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan aplikasi Identitas Kependudukan Digital untuk mendukung pengembangan *e-government* dalam pemerintahan di Kota Surabaya, dengan mengukur menggunakan teori Identifikasi faktor-faktor sukses penerapan *e-government* menurut Maulidhia, J. P. (2020) yaitu kepemimpinan, *stakeholders*, sumber daya, teknologi dan informasi, proses, tujuan dan nilai, serta regulasi dan kebijakan. Sumber data dalam penelitian ini ialah data primer dan data sekunder, Data primer adalah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk *file-file*”. Data sekunder ini adalah data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti dokumen, jurnal, artikel, buku-buku, serta literatur penelitian. Teknik pengumpulan Informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data menggunakan narrative Analisis dengan mengacu pada tahapan menurut analisis data kualitatif, sesuai dengan konsep yang disampaikan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013), yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan wujud inovasi dari Ditjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri, Permendagri No. 72 Tahun 2022 tentang standar dan spesifikasi perangkat keras, perangkat lunak, dan blanko KTP-El, serta penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital yang juga menyebutkan IKD adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan Dokumen Kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan data pribadi berupa KTP dan KK sebagai identitas yang bersangkutan, Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan sebuah konsep atau sistem yang memungkinkan individu untuk memiliki identitas atau data kependudukan yang tersimpan dalam bentuk digital. Berbeda dengan identitas kependudukan konvensional yang biasanya terwujud dalam bentuk fisik seperti kartu identitas atau KTP, identitas kependudukan digital menyimpan data-data tersebut dalam format digital yang dapat diakses melalui teknologi informasi, seperti perangkat komputer atau ponsel pintar. Menurut Teguh Setyabudi, Direktur Jenderal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dirjen Dukcapil), manfaat penggunaan KTP digital akan dirasakan dalam jangka waktu 5 hingga 10 tahun ke depan jika dimanfaatkan secara optimal. Dengan KTP digital, masyarakat tak lagi perlu membawa

fisik KTP-El untuk memverifikasi data diri saat dibutuhkan, karena cukup dengan membawa perangkat gawai mereka yang telah memiliki KTP digital. Teguh menekankan pentingnya kerjasama antara para pemangku kepentingan dalam memberikan pemahaman mengenai fungsi dan manfaat KTP digital kepada masyarakat. Untuk saat ini, IKD sudah tersedia pada *Play Store* atau perangkat Android dan juga *App Store* untuk pengguna *Iphone*.. Untuk mengetahui penerapan *e-government* melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Kecamatan Semampir Kota Surabaya, peneliti menggunakan Identifikasi faktor-faktor sukses penerapan *e-government* menurut Maulidhia, J. P. (2020) yang meliputi:

1. Kepemimpinan

Dalam penerapan *e-government*, kepemimpinan yang efektif memainkan peran yang sangat penting dalam mengatur arah dan kecepatan implementasi, seperti yang terlihat pada program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Semampir, Kota Surabaya. Kepemimpinan yang efektif adalah kunci untuk memastikan bahwa teknologi ini tidak hanya diterapkan dengan baik tetapi juga diterima oleh masyarakat luas. Menurut teori kepemimpinan oleh Kotter (1992), seorang pemimpin yang efektif harus mampu mempengaruhi orang lain melalui berbagai tipe kombinasi kekuasaan untuk mencapai tujuan organisasi. Hal ini terlihat jelas pada kepemimpinan Kasi Pemerintahan di Kecamatan Semampir yang menunjukkan kemampuan untuk mengarahkan dan memastikan pelaksanaan program IKD dengan efektif.

Berikut hasil wawancara oleh Bu Winarti S.H M.Si, selaku Kasi pemerintahan dan Pelayanan Publik Kecamatan Semampir Kota Surabaya mengatakan bahwa:

“Untuk penerapan *e-government* aplikasi identitas kependudukan digital di Kecamatan Semampir agar berjalan dengan efektif, saya sebagai Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik yang mana saya bertanggung jawab terkait semua pelayanan publik di Kecamatan Semampir saya selalu mengingatkan kepada teman-teman pegawai pelayanan untuk mewajibkan masyarakat untuk mengunduh aplikasi identitas kependudukan digital dengan begitu masyarakat di Kecamatan Semampir mengetahui tersebut. saya juga sering berinteraksi langsung dengan

masyarakat dengan memberikan sosialisasi secara intensif dengan masyarakat yang akan melakukan pelayanan administrasi kependudukan untuk mengunduh aplikasi identitas kependudukan digital terlebih dahulu” (Wawancara dilakukan ada 02 Mei 2024)



Gambar 1 Dokumentasi pemimpin melakukan pengarahan kepada pegawai
(Sumber: Dokumentasi peneliti, 2024)

Dalam konteks Kecamatan Semampir, kepemimpinan yang tegas dan konsisten sangat penting dalam menghadapi tantangan adaptasi teknologi. Meskipun program *e-government* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik, tantangan seperti keterbatasan akses warga terhadap perangkat yang kompatibel dan kurangnya pemahaman teknologi masih ada. Kasi Pemerintahan di Kecamatan Semampir telah berusaha untuk mengatasi hambatan ini dengan menyediakan panduan yang jelas kepada warga dan membuat strategi yang lebih sesuai dengan kondisi lapangan.

2. Stakeholder

Dalam penerapan *e-government*, seperti yang terlihat pada program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Semampir Surabaya, keterlibatan dan dukungan dari berbagai pemangku kepentingan merupakan aspek penting dalam kesuksesannya. Teori stakeholder oleh Donaldson & Preston (1995) memberikan pandangan yang relevan terkait dengan implementasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Semampir, Surabaya. Teori ini mengemukakan bahwa memahami dan mengelola hubungan dengan berbagai pemangku kepentingan (stakeholder) merupakan kunci untuk mencapai tujuan organisasi. Stakeholder dalam konteks IKD meliputi sektor pemerintahan, masyarakat, dan sektor swasta seperti bank lokal.

Dari perspektif pengguna, rendahnya pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap aplikasi IKD menjadi tantangan utama.

Kurangnya sosialisasi yang intensif dan strategis menyebabkan banyak warga belum siap untuk menggunakan aplikasi ini. Oleh karena itu, Kecamatan Semampir perlu meningkatkan edukasi melalui berbagai media dan kegiatan langsung di masyarakat, serta menyelenggarakan pelatihan untuk memastikan semua lapisan masyarakat dapat memanfaatkan IKD secara efektif.

Bu Yati selaku Warga di Kecamatan Semampir Kota Surabaya membenarkan terkait adanya kewajiban untuk mengunduh aplikasi identitas kependudukan digital terlebih dahulu, berikut wawancaranya:

“Benar mbak, saat saya mau melakukan pengurusan kartu keluarga barcode atau terbaru, saya diwajibkan untuk mengunduh aplikasi identitas kependudukan digital terlebih dahulu.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 20 Mei 2024)

Secara keseluruhan, keberhasilan implementasi IKD di Kecamatan Semampir sangat bergantung pada manajemen hubungan dengan berbagai stakeholder, termasuk pemerintah, swasta, dan masyarakat. Upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan yang ada, baik melalui perbaikan regulasi maupun peningkatan sosialisasi, akan menjadi kunci untuk memastikan efektivitas dan penerimaan luas dari program *e-government* ini.

3. Sumber Daya

a. Sumber Daya Manusia

Dalam Penerapan *E-government*, khususnya dalam konteks identitas kependudukan digital (IKD) di Kecamatan Semampir Surabaya, merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan administrasi kependudukan melalui teknologi digital. Pegawai pelayanan di front office memiliki peran krusial dalam menyampaikan informasi dan memfasilitasi penggunaan aplikasi IKD oleh masyarakat. Menurut teori yang dikemukakan oleh Wirawan (2012) dan Kasmir (2016), kesiapan dan kemampuan pegawai dalam beradaptasi dengan teknologi baru sangat penting untuk memaksimalkan potensi sumber daya manusia. Dalam hal ini, kualitas SDM di front office Kecamatan Semampir menjadi faktor kunci dalam keberhasilan implementasi IKD. Hal ini dibuktikan dari penjelasan Winarti S.H M.Si,

selaku Kasi pemerintahan dan Pelayanan Publik Kecamatan Semampir Kota Surabaya. Berikut wawancaranya:

“InsyaAllah sudah kompeten mbak. Sebelum adanya kebijakan penerapan IKD ke masyarakat, Dispendukcapil selaku penyelenggara melakukan pelatihan terlebih dahulu terkait ikd ini dan pelatihannya itu dihadiri oleh seluruh staff yang ada di kecamatan atau kelurahan. Jadi sdm yang ada dikecamatan ini sudah memiliki pengetahuan dan ketrampilan mengenai ikd. Jika masyarakat yang mempunyai keluhan atau kendala insya allah staff kecamatan bisa mengatasi atau menjawabnya. Dengan hal itu akan mendukung penerapan ikd ini mbak” (Wawancara dilakukan pada tanggal 01 Juli 2024)

Pelatihan yang intensif dan pendampingan yang efektif telah membantu meningkatkan kompetensi pegawai dalam mengoperasikan teknologi ini serta memastikan bahwa manfaatnya dapat dirasakan secara maksimal oleh masyarakat. Kesiapan mereka dalam mengkomunikasikan informasi dan memfasilitasi penggunaan aplikasi IKD menunjukkan pentingnya peran SDM dalam transformasi digital sektor pelayanan publik.

b. Sumber Daya Finansial

Penerapan *E-government*, terutama dalam hal identitas kependudukan digital di Kecamatan Semampir sangat bergantung pada dukungan finansial yang kuat. Anggaran yang memadai penting untuk membangun infrastruktur teknologi yang dibutuhkan, Menurut Berman (2006), pengelolaan finansial yang efektif melibatkan perencanaan anggaran yang rinci, alokasi sumber daya yang sesuai, dan pengawasan yang ketat terhadap penggunaan dana. Hal tersebut disampaikan oleh Winarti S.H M.Si, selaku Kasi pemerintahan dan Pelayanan Publik Kecamatan Semampir Kota Surabaya mengatakan bahwa:

“Untuk anggaran kita tiap bulannya ada wifi setiap sebulan sekali, dan untuk pemeliharaan komputer biasanya dilakukan 3 bulan sekali mbak pertahun dan

itu diajukan ke bagian kesekretariatan” (Wawancara dilakukan pada tanggal 2 Mei 2024)

Dalam konteks pengelolaan anggaran untuk infrastruktur teknologi seperti wifi di balai RW, perencanaan anggaran yang rinci dan alokasi sumber daya yang tepat menjadi sangat krusial. Ketersediaan anggaran yang memadai untuk infrastruktur wifi mendukung akses masyarakat terhadap informasi dan layanan publik, serta mempercepat proses pengumpulan informasi dan komunikasi. Hal ini sejalan dengan tujuan kebijakan publik untuk meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas layanan.

4. Teknologi dan Informasi

Dalam penerapan *e-government* melalui identitas kependudukan digital di Kecamatan Semampir, teknologi dan informasi memegang peranan yang sangat krusial Menurut Tata Sutabri (2014), teknologi informasi adalah teknologi yang digunakan untuk mengolah data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas. Informasi yang berkualitas adalah informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu. Informasi ini strategis untuk pengambilan keputusan. Wilkinson (2005) menambahkan bahwa teknologi informasi merupakan kombinasi teknologi komputer (perangkat keras dan lunak) untuk mengolah dan menyimpan informasi dengan teknologi komunikasi untuk menyalurkan informasi. Begitupun juga disampaikan oleh Winarti S.H M.Si, selaku Kasi pemerintahan dan Pelayanan Publik Kecamatan Semampir Kota Surabaya mengatakan bahwa:

“Dari segi komputer yang mana tersambung dengan sistem informasi administrasi kependudukan itu hanya 3 saja, sedangkan dengan pelayanan administrasi yang banyak tiap harinya, maka diperlukan untuk penambahan komputer yang terkoneksi dengan SIAK terpusat”(Wawancara dilakukan pada tanggal 01 Juli 2024).

Dari segi keamanan, observasi menunjukkan bahwa hingga saat ini belum ditemukan masalah signifikan. Penggunaan password sebagai langkah awal untuk mengakses aplikasi telah memberikan perlindungan yang cukup baik. Namun, keamanan harus terus dipantau dan ditingkatkan

untuk mengantisipasi potensi ancaman di masa yang akan datang. Implementasi lapisan keamanan tambahan seperti otentikasi dua faktor dan enkripsi data dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan perlindungan data pribadi pengguna. Dengan demikian, pengelolaan teknologi informasi yang efektif di Kecamatan Semampir dapat mendukung pelayanan publik yang lebih efisien dan responsif. Penambahan infrastruktur teknologi, peningkatan kapasitas jaringan WiFi, dan penguatan keamanan sistem adalah langkah-langkah penting untuk memastikan bahwa teknologi informasi dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dan pemerintah.

5. Proses

Proses dalam penerapan *e-government* melalui identitas kependudukan digital di Kecamatan Semampir merupakan aspek penting yang memerlukan evaluasi terhadap tantangan yang dihadapi serta strategi yang efektif untuk mengatasi tantangan tersebut. Menurut S. Handyaningrat (1988), proses terdiri dari serangkaian tahapan kegiatan mulai dari penetapan tujuan hingga pencapaian tujuan. Kecamatan Semampir melakukan berbagai upaya untuk memperkenalkan aplikasi ini kepada masyarakat. Melalui pendekatan proaktif, seperti pelatihan, sosialisasi di berbagai media, dan panduan langsung di kantor pelayanan, warga mulai mengenal aplikasi IKD dan manfaatnya.

Hal serupa juga disampaikan oleh R Rio Setiawan selaku Pegawai Pelayanan di Kecamatan Semampir Kota Surabaya terkait perencanaan aplikasi IKD. Berikut wawancaranya:

“Benar mbak, perencanaanya itu awal tahun 2023 pada bulan februari dan itu cuma dianjurkan untuk aktivasi identitas kependudukan digital.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 07 Mei 2024)

Seiring berjalannya waktu, aplikasi IKD mulai diwajibkan sebagai syarat utama untuk mengurus berbagai administrasi kependudukan. Peningkatan ini tidak hanya mengindikasikan keberhasilan dalam sosialisasi tetapi juga penerimaan masyarakat terhadap teknologi baru ini. Hal ini diperkuat dengan wawancara oleh Bu Liani sebagai warga Kecamatan Semampir. Berikut wawancaranya:

“Biasanya mbak, waktu tahu kemarin tuh saat saya mengajukan administrasi kependudukan selain ktp tidak usah mengunduh IKD, tetapi pertahun ini sepertinya semua yang mengajukan administrasi kependudukan wajib mengunduh IKD.” (Wawancara dilakukan pada tanggal 02 Juli 2024)

Warga semakin teredukasi tentang pentingnya aplikasi IKD dan mulai terbiasa menggunakannya dalam kehidupan sehari-hari. Dari indikator proses, implementasi aplikasi IKD di Kecamatan Semampir sudah berjalan cukup baik. Perubahan dari tidak diwajibkannya aplikasi IKD hingga menjadi syarat utama dalam pengurusan administrasi kependudukan menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan dalam sosialisasi dan penerapan kebijakan. Warga semakin teredukasi tentang pentingnya aplikasi IKD dan mulai terbiasa menggunakannya dalam kehidupan sehari-hari, mencerminkan keberhasilan pemerintah dalam mengelola proses transformasi digital di sektor pelayanan publik.

6. Tujuan dan Nilai

Keberhasilan penerapan *e-government* melalui identitas kependudukan digital (IKD) di Kecamatan Semampir sangat bergantung pada visi dan strategi yang jelas. Teori dari Locke (1981) menyatakan bahwa tujuan adalah sesuatu yang individu upayakan untuk dicapai, yang dapat berupa objek atau tujuan dari suatu tindakan. Kecamatan Semampir mencerminkan nilai-nilai efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas dalam pelayanan publik. Hal serupa juga disampaikan oleh Winarti S.H M.Si, selaku Kasi pemerintahan dan Pelayanan Publik Kecamatan Semampir Kota Surabaya mengatakan bahwa:

“Untuk tujuan dari pemerintah terkait aplikasi IKD ini kan untuk mempermudah ya, jadi masyarakat tidak usah membawa ktp fisik lagi dan juga jika menggunakan aplikasi ini juga ada fitur kartu keluarga, pembaruan secara real time seperti jika pindah alamat itu langsung diperbarui” (Wawancara dilakukan pada tanggal 02 Juli 2024)

Adanya inovasi IKD memungkinkan pemerintah untuk mengelola data kependudukan dengan lebih efisien dan akurat. Sistem digital ini mengurangi kesalahan manual dalam pencatatan

data dan mempermudah proses pembaruan informasi. Selain itu, dengan IKD, pemerintah dapat mengintegrasikan berbagai data kependudukan dalam satu platform, sehingga mempermudah analisis dan pengambilan keputusan yang lebih tepat. Tetapi terdapat warga yang pro dan kontra terhadap aplikasi IKD. Begitupun disampaikan oleh Bu Liani selaku warga Kecamatan Semampir yang menggunakan Identitas Kependudukan Digital

“Kalo menurut saya, jika IKD tidak diwajibkan dari pihak kecamatan hanya meribetkan saja mbak, masih mendownload dan juga kan ga semua handphone itu support ya, handphone saya saja lemot untuk membuka aplikasi identitas kependudukan digital ” (Wawancara dilakukan pada tanggal 02 Juli 2024)

Sebagian warga menyambut positif aplikasi ini karena kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan. Mereka yang sudah familiar dengan teknologi merasakan manfaat langsung dalam pengurusan administrasi yang lebih cepat dan praktis. Namun, ada juga warga yang merasa kesulitan dengan penerapan IKD, terutama mereka yang kurang familiar dengan teknologi, tidak memiliki perangkat yang kompatibel, atau mengalami kendala teknis lainnya.

7. Regulasi dan Kebijakan

Dalam konteks penerapan *e-government* melalui identitas kependudukan digital di Kecamatan Semampir, peran regulasi dan kebijakan menjadi sangat kritis. Teori regulasi disampaikan oleh Stigler (1971) yang mengatakan bahwa aktivitas seputar peraturan menggambarkan persaudaraan diantara kekuatan politik dari kelompok berkepentingan (eksekutif/industri) sebagai sisi permintaan/demand dan legislatif sebagai *supply*. Pegawai kecamatan secara aktif memberikan penjelasan yang jelas dan rinci terkait berbagai regulasi dan peraturan yang berlaku. Begitupun juga disampaikan oleh Nia Audina selaku Pegawai Pelayanan Kecamatan Semampir Kota Surabaya yang mengatakan bahwa:

“Benar mbak untuk landasan hukumnya sudah ada, jadi jika warga bertanya kami segera memberi tahu langsung dan juga mengirimkan *soft filenya* di nomor whatsapp warga”

(Wawancara dilakukan pada tanggal 01 Juli 2024)

Hal ini mencerminkan komitmen kecamatan dalam memastikan bahwa warga mendapatkan informasi yang akurat dan relevan. Sikap proaktif ini sangat membantu warga dalam memahami hak dan kewajiban mereka, serta prosedur administrasi yang harus diikuti. Keterbukaan dan transparansi dalam pelayanan publik sangat penting dalam membangun dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan. Sikap proaktif dan informatif dari pihak Kecamatan Semampir berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepercayaan publik.

Ucapan Terima Kasih

1. Bapak Galih Wahyu Pradana, S.A.P., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar memberikan waktu dan arahan untuk bimbingan berupa saran dan motivasi penulis.
2. Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP dan Bapak Deby Febriyan Eprilianto, S.Sos., MPA. selaku Dosen Penguji yang ikut andil dalam memberikan saran dan motivasi.
3. Dan terakhir tentunya untuk beberapa orang yang sudah berkontribusi pada pembuatan skripsi dari awal hingga akhir.

PENUTUP

Simpulan

Penerapan *e-government* melalui pelaksanaan program Identitas Kependudukan Digital di Kecamatan Semampir Kota Surabaya diharapkan dapat menghilangkan kebutuhan akan fotokopi KTP, mempermudah verifikasi data diri terjadi penghematan anggaran karena pengurangan biaya pencetakan blanko KTP. Identifikasi faktor-faktor sukses penerapan *e-government* menurut Maulidhia, J. P. (2020) yang meliputi:

Kepemimpinan, kepemimpinan yang efektif sangat penting dalam penerapan *e-government*, seperti terlihat pada program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Semampir, Surabaya. Pemimpin yang efektif, seperti Kasi Pemerintahan di Kecamatan Semampir, memainkan peran krusial dalam mengarahkan, menginspirasi, dan mengoordinasikan implementasi program. Mereka mengatasi tantangan adaptasi teknologi dengan menyediakan panduan jelas dan strategi yang sesuai. Kepemimpinan ini memastikan bahwa teknologi tidak hanya diterapkan dengan baik, tetapi juga diterima oleh masyarakat luas.

Stakeholder, keterlibatan dan dukungan berbagai pemangku kepentingan sangat penting dalam suksesnya

program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kecamatan Semampir, Surabaya. Kerjasama dengan pemerintah dan upaya untuk mengatasi hambatan regulasi dengan sektor swasta mendukung implementasi IKD. Namun, rendahnya pemahaman masyarakat menunjukkan perlunya peningkatan sosialisasi dan edukasi untuk memastikan efektivitas dan penerimaan program *e-government* ini.

Sumber Daya Manusia, penerapan *e-government* dengan IKD di Kecamatan Semampir Surabaya bertujuan meningkatkan efisiensi layanan administrasi kependudukan melalui teknologi digital. Peran penting pegawai front office dalam memfasilitasi penggunaan aplikasi IKD menunjukkan kunci keberhasilan: kesiapan SDM dan pelatihan intensif untuk transformasi digital pelayanan publik.

Sumber daya finansial, penerapan *e-government* di Kecamatan Semampir, terutama untuk identitas kependudukan digital, membutuhkan dukungan finansial yang kuat. Anggaran yang memadai untuk infrastruktur seperti wifi di kecamatan dan balai RW penting untuk meningkatkan aksesibilitas layanan publik. Manajemen finansial yang efektif dan pengawasan ketat memastikan penggunaan sumber daya yang efisien dan aman.

Teknologi dan Informasi, penerapan *e-government* melalui identitas kependudukan digital di Kecamatan Semampir. Diperlukan penambahan komputer SIAK untuk mengurangi antrian panjang aktivasi IKD. Infrastruktur wifi perlu ditingkatkan untuk mengatasi koneksi lambat saat penggunaan bersamaan. Performa aplikasi IKD perlu ditingkatkan agar lebih responsif. Keamanan dengan penggunaan password cukup baik, namun perlindungan data pribadi perlu terus dipantau dan diperkuat. Dengan pengelolaan teknologi informasi yang efektif, Kecamatan Semampir dapat meningkatkan efisiensi pelayanan publik secara signifikan.

Proses, penerapan *e-government* melalui identitas kependudukan digital di Kecamatan Semampir memerlukan evaluasi terhadap tantangan yang dihadapi serta strategi efektif untuk mengatasinya. Dengan pendekatan seperti siklus PDCA dan prinsip manajemen implementasi ini berkembang dari sosialisasi hingga aplikasi IKD menjadi syarat utama untuk administrasi kependudukan, mencerminkan keberhasilan dalam transformasi digital pelayanan publik di wilayah tersebut.

Tujuan dan Nilai, Keberhasilan *e-government* melalui IKD di Kecamatan Semampir tergantung pada visi dan strategi yang jelas untuk meningkatkan efisiensi layanan administrasi kependudukan. Meskipun mendapat respon positif, tantangan datang dari warga yang kurang familiar dengan teknologi. Dengan mempertimbangkan nilai-nilai efisiensi dan aksesibilitas, implementasi IKD harus terus ditingkatkan untuk manfaat maksimal bagi semua.

Regulasi dan Kebijakan, Dalam penerapan *e-government* melalui identitas kependudukan digital di Kecamatan Semampir, peran regulasi dan kebijakan untuk memastikan transparansi dan kepercayaan publik. Kecamatan ini responsif terhadap pertanyaan warga mengenai regulasi, dengan memberikan penjelasan yang jelas dan rinci. Sikap proaktif ini tidak hanya memperkuat hubungan antara warga dan pemerintah, tetapi juga meningkatkan kepatuhan dan efisiensi dalam pelayanan administrasi.

Saran

Berdasarkan kesimpulan Penerapan *e-government* melalui pelaksanaan program identitas kependudukan digital di Kecamatan Semampir Kota Surabaya yang mana program ini masih terus berlanjut sesuai dengan tujuan program. Setiap kebijakan pemerintah tentunya memiliki kekurangan dan kelebihan tersendiri, oleh karena itu diperlukan adanya saran untuk memperbaiki kualitas dari kebijakan atau program yang sedang berjalan. Sesuai dengan hasil penelitian di lapangan, peneliti memberikan beberapa saran untuk program Penerapan *e-government* melalui pelaksanaan program identitas kependudukan digital di Kecamatan Semampir Kota Surabaya

1. Dari indikator stakeholder ditemukan kekurangan terkait Kecamatan Semampir yang belum bisa bekerja sama dengan sektor swasta seperti bank. Sehingga peneliti menyarankan untuk pihak Kecamatan merekomendasikan kepada pemerintah pusat untuk bisa berkolaborasi dengan bank. Sehingga memudahkan dari pihak kecamatan dan warga dalam bertransaksi di bank
2. Dari indikator teknologi dan informasi ditemukan kekurangan terkait komputer yang masih terbatas dalam mengakses SIAK, sehingga peneliti menyarankan untuk penambahan komputer dengan SIAK. Sehingga mengurangi antrian dalam melakukan administrasi kependudukan.
3. Dari indikator tujuan dan nilai ditemukan kekurangan terkait masyarakat yang masih belum merata dalam penerimaan IKD, sehingga peneliti menyarankan untuk sosialisasi secara merata dengan warga atau turun langsung di lapangan untuk mengenalkan aplikasi identitas kependudukan digital.

DAFTAR PUSTAKA

Berman, Evan M. (2006). *Performance and Productivity in Public and Nonprofit Organizations*. New York: Routledge.

Dida Rahmadanik, N. N. A. (2023). Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya Jawa Timur. 3(4), 31–41.

Donaldson, T., & Preston, L. E. (1995). "The Stakeholder

Theory of the Corporation: Concepts, Evidence, and Implications." *Academy of Management Review*, 20(1), 65-91.

Hany Fanida, E., Rahaju, T., Niswah, F., Megawati, S., & Rekasari, A. D. (2021). Implementation of E-government Through the People's Service System in Sidoarjo (SIPRAJA) in Tambakrejo Village, Waru District, Sidoarjo Regency. *International Joined Conference on Social Science (ICSS 2021)*, 603(Icss), 82–90.

Hasibuan, E. H., Badaruddin, B., & Karyono, K. (2020). Implementasi Kebijakan E-KTP Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Padangsidimpuan. *Perspektif*, 9(2), 465–482. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v9i2.3951>

Handayani, Soewarno. 1988. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta:CV. Haji Masagung

Kadek, O., Dwi Wismayanti, W., & Purnamaningsih, E. (2022). Transformasi Pelayanan Publik Melalui E-government Di Masa Era New Normal Pada Pemerintah Daerah Badung. *Media Bina Ilmiah*, 16(10), 7507–7518.

Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada

Kotter, J.P. and Heskett, J.L. (1992) *Corporate Culture and Performance*. Free Press, New York.

Kemenkeu. (2022). *Nota Keuangan 2022*. 131–132.

Koontz, H., & O'Donnell, C. (1976). *Management: A Systems and Contingency Analysis of Managerial Functions*. McGraw-Hill.

Kristina Maria Nuriani, Achluddin Ibnu Rochim, K. (2021). Akuntabilitas Dan Transparansi Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Pada Kantor Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. 1(3), 48–69.

Locke, E. A., Shaw, K. N., Saari, L. M., & Latham, G. P. (1981). Goal setting and task performance: 1969–1980. *Psychological Bulletin*, 90(1), 125–152.

Maulidhia, J. P. (2020). Faktor-Faktor Sukses Penerapan E-government Pada Grms (Government Resources

Management System) Di Kota Surabaya (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).

Permendagri. (2022). Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blanko Ktp-El, Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital.

Rahmah, F., & Meirinawati, M. (2023). Penerapan Electronic Government Melalui Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (Srikandi) Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Probolinggo. *Publika*,

Setiawan, J., & Anggito, A. (2018). Metodologi penelitian kualitatif. CV Jejak Publisher.

Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Penerbit Alfabeta

Stigler G.J. 1971. The Theory economic regulation. The bell Journal of economics and management science Spring: 3-21.

Tata Sutabri (2014:3), Tata Sutabri. 2014. Pengantar Teknologi Informasi. Yogyakarta: Andi.

Wirawan, Evaluasi kinerja Sumber Daya Manusia, (Jakarta: Salemba Empat, 2012), h.1

W. Wilkinson, Milner, 2005, Analisis dan Perancangan Sistem, Alih bahasa Agus Prambudi. Edisi ketiga jilid satu, Jakarta