

KOMPLEKSITAS PENERAPAN APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL (IKD) DALAM RANGKA PENCATATAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN NGANJUK

Nurin Nafiah

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
nurinnafiah.20040@mhs.unesa.ac.id

Trenda Aktiva Oktariyanda

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

Abstrak

Penerapan *E-government* dapat mempengaruhi keberlangsungan pelayanan untuk masa yang akan datang. Dirjen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri menciptakan aplikasi IKD sebagai bentuk transformasi KTP fisik menjadi KTP digital agar memudahkan masyarakat dalam pelayanan publik secara digital serta mencegah terjadinya kebocoran data. Dalam penerapan aplikasi IKD masih ditemukan kompleksitas seperti kurangnya pemahaman masyarakat mengenai IKD, sistem jaringan yang sering eror pada aplikasi IKD, dan keterbatasan *smartphone* dalam satu Kartu Keluarga (KK). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan aplikasi IKD di Kabupaten Nganjuk. Penelitian ini fokus pada teori inovasi *E-government* oleh Choi dan Chandler (2020) yaitu latar belakang terjadinya inovasi *E-government*, pendahuluan *E-government* yang terdiri dari 2 indikator yaitu struktur pendahuluan dan perilaku pendahuluan, Faktor implementasi *E-government*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik analisis data dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan pada penerapan aplikasi IKD masih ditemukan permasalahan seperti masih banyak masyarakat di kabupaten nganjuk masih gagap akan teknologi, selain itu masih ada masyarakat yang belum mengetahui inovasi IKD karena sosialisasi yang dilakukan oleh dispendukcapil kabupaten nganjuk belum merata, dan sistem pada inovasi IKD masih sering eror sehingga dapat menghambat perkembangan inovasi IKD tersebut. Inovasi IKD ini tidak efektif jika dioperasikan kepada masyarakat yang sudah lansia dan juga masyarakat disabilitas yang tidak dapat memanfaatkan aplikasi IKD ini dengan baik. Penelitian ini menyarankan untuk perbaikan pada sistem aplikasi IKD yang sering eror dan meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat.

Kata Kunci: *E-government*, Kompleksitas, Identitas Kependudukan Digital

Abstract

The implementation of E-government can influence the sustainability of services for the future. The Director General of the Population and Civil Registration Service of the Ministry of Home Affairs created the IKD application as a form of transforming physical KTPs into digital KTPs to make it easier for people to provide digital public services and prevent data leaks. In implementing the IKD application, complexities are still found, such as a lack of public understanding regarding IKD, network systems that often have errors in the IKD application, and limited smartphones in one Family Card (KK). This research aims to describe the implementation of the IKD application in Nganjuk Regency. This research focuses on the theory of E-government innovation by Choi and Chandler (2020), namely the background to the occurrence of E-government innovation, the introduction of E-government which consists of 2 indicators, namely preliminary structure and preliminary behavior, E-government implementation factors. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. Data analysis techniques using data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the research show that in the implementation of the IKD application there are still problems such as there are still many people in Nganjuk district who are still not familiar with technology, apart from that there are still people who do not know about IKD innovation because the socialization carried out by the Nganjuk Regency Population and Civil Registry Office is not evenly distributed, and the IKD innovation system is still frequent. errors that can hinder the development of IKD innovation. This IKD innovation is not effective if it is operated on elderly people and people with disabilities who cannot make good use of this IKD application. This research suggests improvements to the IKD application system which often has errors and increasing outreach to the community.

Keywords: E-government, Complexity, Digital Population Identity

PENDAHULUAN

Setiap manusia pasti membutuhkan suatu pelayanan publik. Pelayanan publik selalu dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya setiap hari, maka dari itu pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab penuh untuk memberikan suatu pelayanan publik kepada masyarakat. Menurut Widodo (dalam Engkus et al., 2021) Pelayanan Publik merupakan suatu kegiatan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada institusi tersebut sesuai dengan peraturan dan tata cara yang ditetapkan. Selain itu pemerintah juga harus memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang bersifat objektif atau tidak membeda-bedakan siapa yang dilayani. Dengan menerapkan pelayanan publik yang baik diharapkan dapat menghasilkan Kepuasan Masyarakat sehingga citra yang baik untuk pemerintah itu sendiri. Menurut Kotler (dalam Rachman et al., 2019) setiap kegiatan dalam suatu organisasi akan menghasilkan Kepuasan Masyarakat meskipun hasil tersebut tidak terkait dengan suatu produk secara fisik.

Menurut Ratminto dan Winarsih (dalam Istikomah et al., 2021). Pelayanan publik diharapkan dapat sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KE/M.PAN/7/2003 yang menjelaskan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara publik diharapkan dapat memberikan upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan pelaksanaan pelayanan. Salah satu penyedia pelayanan publik untuk masyarakat ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk yang merupakan salah satu instansi yang menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang disediakan ada berbagai macam seperti, layanan akta, layanan kartu keluarga, layanan KTP-EI dan KIA, dan layanan pindah tempat. Penelitian ini berfokus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang memberikan pelayanan administratif berupa perlindungan dokumen kependudukan melalui program KTP Elektronik (KTP-EI), yang merupakan salah satu wujud pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat.

Salah satu fokus penelitian ini ialah Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk yang memberikan pelayanan administratif berupa perlindungan dokumen kependudukan melalui program KTP-el. Kepadatan penduduk merupakan indikator awal untuk mengetahui perkembangan suatu wilayah. Jumlah masyarakat di Kabupaten Nganjuk selalu meningkat setiap tahun yang artinya juga pasti mengalami peningkatan kebutuhan KTP-el sebagai identitas kependudukan. Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk bertanggungjawab penuh terhadap

pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam pembuatan KTP-el. Namun hingga kini masih banyak masyarakat di Kabupaten Nganjuk yang belum memiliki KTP. Hal tersebut didukung dengan pernyataan dari Ibu Rini Sih Purwanti, S.E selaku kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk bahwa Jumlah penduduk di Kabupaten Nganjuk setiap tahun selalu meningkat. Dari hasil rekapitulasi perekaman KTP-EI pada tahun 2023 kemarin jumlah masyarakat Kabupaten Nganjuk yang wajib KTP-EI masih ada sebanyak 1.321 jenis kelamin Laki-Laki dan 1.335 jenis kelamin Perempuan jadi total keseluruhan ada 2.656 yang belum punya KTP-EI.

Terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan yang diberikan oleh dispenduk Kabupaten Nganjuk kepada masyarakat yaitu pada bagian daya tanggap yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan mengalami permasalahan di waktu pengambilan KTP-EI, masyarakat mengeluh dikarenakan waktu pelayanannya yang lama sehingga masyarakat harus menunggu lama. Hal ini juga dibuktikan dengan keluhan masyarakat yang masih mengeluh terhadap pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk yang lama meskipun sudah antri dari pagi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk sudah memberikan opsi yaitu pelayanan secara *online*, Namun pada kenyataannya pelayanan *online* yang disediakan kurang efektif seperti tidak ada respon. Permasalahan lain adalah mengenai Jaringan pada saat melakukan pelayanan, pada saat proses pelayanan KTP-EI perlu dilakukannya perekaman seperti perekaman biometrik sidik jari, iris mata, dan juga tanda tangan. Namun pada saat melakukan perekaman sering terjadi masalah pada jaringan sehingga dapat menghambat jalannya pelayanan KTP-EI kepada masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan pernyataan dari Ibu Rini Sih Purwanti, S.E selaku kepala bidang pelayanan pendaftaran penduduk yang menyatakan bahwa masalah atau kendala yang terjadi pada saat melakukan pelayanan KTP-EI yaitu pada jaringan internet yang masih sering mengalami kendala, meskipun sudah menggunakan jaringan wifi yang terbaik, namun masih saja jaringan sering terganggu. Tidak hanya pada saat pelayanan offline saja yang jaringannya sering terganggu, namun pada saat pelayanan *online* juga demikian.

Saat ini masih banyak masyarakat yang mengeluh tentang ketersediaan blangko KTP-EI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk yang sering kali habis. Hal ini didukung dengan pernyataan dari masyarakat yang masih mengeluh mengenai ketersediaan blangko KTP-EI di Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk yang terbatas. Selain itu mekanisme pengambilan blangko KTP juga membutuhkan waktu yang lama, sehingga dapat memperlambat masyarakat

mendapatkan KTP meskipun sudah melakukan perekaman KTP.

Jika kondisi seperti ini tidak mendapat respon dari pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Maka perlu dilakukannya peningkatan kualitas pelayanan yang dapat mempengaruhi keberlangsungan pelayanan untuk masa yang akan datang. Dengan menerapkan *e-government* yang berbasis elektronik, peningkatan kualitas pelayanan ini juga dapat dicapai, seperti meningkatkan transparansi dan meningkatkan interaksi dengan masyarakat. Menurut (Mindarti et al., 2019) Upaya sedang dilakukan untuk mencapai tata kelola yang baik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Pemanfaatan TIK dalam tata kelola pemerintah bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam operasi organisasi, serta memfasilitasi pengiriman layanan yang cepat kepada penduduk masyarakat, sebuah konsep yang biasa disebut sebagai *e-government*. Pemanfaatan *e-government* dalam pengembangan layanan publik terbukti melalui penerapan platform online, sistem data, penyediaan layanan, dan mekanisme pemantauan yang tersedia di web, termasuk situs web yang dibangun di atas teknologi database. Inovasi layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) juga dapat menjadi contoh inovasi *e-government*. Menurut Indrajit (dalam Tasyah et al., 2021) menjelaskan bahwa *E-government* sebagai penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk berkomunikasi dengan swasta, masyarakat, dan pihak-pihak yang memiliki kepentingan.

Dirjen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri melalui Dispendukcapil Kabupaten atau Kota melakukan inovasi pelayanan KTP-El berbasis digital seperti dengan munculnya layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang merupakan informasi identitas penduduk berbasis digital yang dimaksudkan untuk menggantikan KTP-El yang berbentuk fisik. Tujuan Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah untuk mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi menjadi komponen penting dari upaya digitalisasi kependudukan, sehingga transaksi pelayanan publik menjadi lebih mudah dan lebih cepat. IKD juga dapat melindungi data identitas kependudukan digital melalui sistem autentikasi, yang mencegah pemalsuan dan kebocoran data. Pemerintah telah menetapkan Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada tahun 2022 sesuai dengan dasar hukum pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak dan Blangko Kartu Identitas Kependudukan Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Identitas Kependudukan Digital (IKD) mulai diterapkan untuk masyarakat pada awal 2023 lalu. Awalnya pada pertengahan 2022 IKD ini

diujicobakan kepada pegawai Dispendukcapil Kabupaten/Kota untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan digital ID pada aplikasi IKD sehingga nantinya dapat dilakukan perbaikan. Penerapan IKD dilakukan secara menyeluruh mulai dari mahasiswa, pelajar, dan masyarakat. Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat digunakan oleh masyarakat yang sudah memiliki KTP-El atau sudah melakukan perekaman KTP-El.

Inovasi IKD ini dilakukan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Menurut Tri Widodo W. Utomo (dalam Yusri, 2020) inovasi bukan hanya sekedar ada atau tidaknya suatu perubahan atau kebaruan yang memiliki manfaat, namun inovasi harus mampu memberikan perubahan dan memberikan Solusi terhadap permasalahan yang ada. Sedangkan menurut Everett M. Rogers (dalam Setiawan et al., 2019), Inovasi didefinisikan sebagai suatu hal yang dianggap baru oleh seseorang dan siap untuk digunakan. Inovasi juga dapat diartikan sebagai kunci perubahan yang dapat diimplementasikan.

Pada penerapan inovasi layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) diharapkan dapat membantu masyarakat di Kabupaten Nganjuk dalam memperoleh informasi layanan kependudukan secara digital dengan cepat dan mudah. Tetapi ternyata ada beberapa kendala dan kesulitan dalam menerapkan inovasi IKD di Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk. Banyak orang masih belum tahu tentang inovasi layanan IKD. Selain itu pada inovasi layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih terdapat kendala pada sistem jaringan, untuk membuka aplikasi IKD tersebut perlu disambungkan dengan akses internet. Aplikasi IKD dapat diakses tergantung dengan jaringan yang digunakan, apabila jaringan terganggu maka sistem pada aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) juga kemungkinan terganggu. Saat ini masih ada masyarakat yang mengeluh mengenai inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang tidak bisa dibuka padahal jaringan pada *smartphone* sudah stabil dan sudah menggunakan sambungan wifi. Namun di Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk ditemukan juga masalah keterbatasan *smartphone* dalam satu keluarga. Keterbatasan *smartphone* ini juga merupakan salah satu hambatan untuk dapat meningkatkan kualitas inovasi layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD), mengingat untuk dapat mengakses Identitas Kependudukan Digital (IKD) harus memiliki *smartphone*. Hal ini didukung dengan pernyataan dari pegawai di Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk pada bidang PIAK (Pengelola Administrasi Penduduk) yaitu Bapak Tjandra Gunawan selaku pengelola data kreativitas dan inovasi yang berpendapat bahwa masyarakat di Kabupaten Nganjuk masih kurang melek akan teknologi digital. Sehingga hal ini dapat menyebabkan keterlambatan proses

inovasi IKD sebagai transformasi KTP fisik menjadi KTP digital. Masyarakat di Kabupaten Nganjuk juga mengalami keterbatasan HP dalam satu KK.

Kemampuan masyarakat untuk memahami atau menggunakan perkembangan teknologi rupanya masih kurang. Namun, ketika memeriksa perkembangan teknologi di era digital, sangat penting untuk menggunakannya karena teknologi telah menjadi aspek fundamental dari kehidupan sehari-hari. Melihat masih banyak masyarakat yang belum melek akan perkembangan teknologi digital rupanya untuk inovasi layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Nganjuk dapat menghambat proses inovasi layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) untuk dapat dikembangkan lebih baik.

Dari latar belakang permasalahan diatas yaitu mengenai inovasi layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) mengalami beberapa kendala yaitu masih ada masyarakat yang belum mengetahui mengenai inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), dan juga tentang sistem jaringan yang tidak stabil pada saat ingin membuka aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai “Inovasi Layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk”.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Pramono (dalam Hasanah et al., 2023) menjelaskan penelitian deskriptif kualitatif Analisis dan interpretasi dalam penelitian melibatkan penyajian data yang difokuskan pada masalah penelitian. Proses ini bersifat komparatif atau korelatif, bertujuan untuk memberikan solusi untuk masalah yang diidentifikasi. Fokus penelitian ini ini ialah dengan menggunakan teori inovasi *E-government* karena menurut peneliti teori tersebut sudah sesuai dengan fakta dilapangan atau permasalahan yang akan diangkat dalam pembahasan penelitian ini. Berikut ialah teori inovasi *E-government* menurut Taehyon Choi dan Susan Meyers Chandler (2020). Lokasi penelitian ini ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk yang merupakan instansi yang menyediakan berbagai pelayanan publik seperti inovasi IKD yang dirancang sebagai transformasi KTP-El dalam bentuk fisik menjadi KTP digital yang merupakan kartu tanda identitas penduduk yang digunakan untuk kepentingan administrasi kependudukan. Teknik pengumpulan Informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data Menurut Sofian dan Manning (dalam

Lestari et al., 2019) mengemukakan bahwa analisis data dilakukan untuk menyederhanakan data agar lebih mudah dibaca dan dipahami. Mengacu pada tahapan menurut analisis data kualitatif yang disampaikan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013), yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menganalisis inovasi layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk menggunakan teori inovasi *E-government* (Choi & Chandler, 2020) yaitu latar belakang terjadinya inovasi *E-government*, pendahuluan *E-government* yang terdiri dari 2 indikator yaitu struktur pendahuluan dan perilaku pendahuluan, Faktor implementasi *E-government*.

1. Latar belakang terjadinya inovasi *E-government*

Perkembangan teknologi yang semakin canggih merupakan suatu keberuntungan untuk menunjang kebutuhan masyarakat agar lebih efektif dan efisien. Maka dari itu pemerintah perlu melakukan sebuah inovasi *E-government* yang dibuat guna untuk menyediakan layanan informasi secara melalui internet, atau juga dapat menggunakan fasilitas digital lainnya dalam memudahkan pekerjaan administrasi, berbagi informasi dengan mudah, penghematan dan peningkatan partisipasi masyarakat. Inovasi ialah suatu upaya organisasi penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan suatu pelayanan dan menciptakan kebaruan dalam proses pelayanan publik. Inovasi ini diharapkan dapat merubah pelayanan yang sebelumnya menjadi lebih cepat dan mudah. Pelayanan administrasi kependudukan adalah salah satu jenis pelayanan publik yang membutuhkan suatu inovasi baru dari penerapan *E-government* yang dapat membantu dan memudahkan masyarakat dalam mengurus data kependudukan secara digital. Inovasi baru penerapan *E-government* yakni transformasi Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik menjadi KTP Digital atau biasa disebut dengan IKD yang akan dilaksanakan bertahap dalam rangka transformasi pelayanan administrasi kependudukan yang diiringi dengan perkembangan teknologi informasi. Hal tersebut di dukung dengan pernyataan dari kepada Bapak Tjandra Gunawan selaku *staff* Pengelolaan Administrasi Penduduk (PIAK) yang berpendapat bahwa IKD sudah dirancang dengan tujuan mentransformasikan KTP-El dalam bentuk fisik menjadi KTP digital yang didalam nya sudah dilengkapi dengan barcode KTP-El di aplikasi IKD tersebut dengan diiringi perkembangan teknologi. Selain itu juga masyarakat dapat melihat data

kependudukan secara digital yang valid di HP masing-masing.



Gambar 1. KTP Digital

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2024

Gambar tersebut menunjukkan KTP digital yang ada pada aplikasi IKD. Untuk saat ini KTP digital memang tidak bersifat wajib untuk masyarakat, Namun, penting untuk dicatat bahwa seiring waktu, masyarakat diantisipasi memiliki kemampuan untuk beralih ke layanan digital secara sukarela. KTP digital ini terdiri dari data digital yang dimaksudkan untuk berfungsi sebagai dokumen identifikasi resmi di berbagai platform digital seperti IKD.

Dengan adanya IKD ini masyarakat diharapkan dapat mempercepat transaksi pelayanan publik ataupun privat dalam bentuk digital. Perlu diketahui bahwa sampai saat ini proses pembuatan dan perekaman cetak KTP-El tidak terbendung sehingga menyebabkan blanko KTP-El menjadi terbatas. Selain itu juga antrian yang panjang pada saat pelayanan KTP-El ini mengakibatkan pelayanan menjadi lebih lama. Mengatasi permasalahan tersebut tentunya membutuhkan suatu inovasi baru untuk mengatasi permasalahan tersebut. Inovasi baru yang sedang dipertimbangkan adalah IKD di mana KTP-el dalam manifestasinya yang nyata akan digabungkan dengan KTP digital yang disinkronkan dengan *smartphone* pengguna. Hal tersebut di dukung dengan pernyataan dari masyarakat Eky Yulianto berpendapat bahwa sebelum adanya inovasi aplikasi IKD pasti permasalahannya ada pada keterbatasan blanko KTP. Dengan adanya IKD ini dapat memudahkan masyarakat mengakses data kependudukan secara digital.

Pada aplikasi Identitas IKD ini memuat KTP dalam bentuk digital yang dilengkapi dengan kode QR yang dapat digunakan dengan mudah, cepat, dan praktis karena dapat diakses menggunakan *smartphone* masing-masing. Identitas Kependudukan Digital (IKD) dirancang agar dapat menghemat pembiaayaan KTP dan juga untuk mencegah terjadinya pemalsuan atau penyalahgunaan data kependudukan. IKD ini bersifat privat yang dapat diakses

pada satu *smartphone*, satu email, dan satu nomor hp masing-masing. Berdasarkan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak dan Blangko Kartu Identitas Kependudukan Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital, Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah informasi elektronik yang digunakan untuk menggambarkan data dan dokumen kependudukan dalam aplikasi digital melalui *smartphone* yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang relevan. Pada aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini tidak hanya menyajikan KTP-El dalam bentuk digital saja, tetapi juga terdapat biodata kependudukan seperti Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Sertifikat vaksin Covid-19, Kartu Indonesia Sehat (KIS) dan dokumen kependudukan lainnya yang sudah dirancang dalam bentuk digital juga. Dalam aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini juga menyediakan pelayanan publik secara *online* yang terpusat langsung oleh Dinas Terpusat seperti permohonan cetak kartu keluarga, permohonan cetak biodata WNI, perubahan golongan Darah (WNI), perubahan Pendidikan (WNI), surat keterangan pindah (individu), pisah atau pecah kartu keluarga (individu), kelahiran WNI (biodata telah memiliki NIK), dan kematian yang dapat memudahkan masyarakat yaitu dengan cukup mengakses di *smartphone* masing-masing. Pada aplikasi IKD masyarakat juga dapat memantau proses pelayanan yang telah diajukan. Dokumen kependudukan yang telah selesai di verifikasi nanti akan dikirim dalam bentuk *soft file* yang dapat dilihat langsung pada aplikasi IKD atau juga dapat dilihat melalui email yang telah terdaftar di aplikasi IKD dalam bentuk kode QR untuk mendapatkan soft file dokumen tersebut.

2. a) Struktur pendahuluan

Struktur pendahuluan meliputi faktor lingkungan dan struktur organisasi. Perkembangan teknologi merupakan dorongan struktur pengenalan teknologi yang ada dalam sistem *E-government* seperti pembentukan sistem web pemerintah, pembuatan aplikasi pemerintah, sistem saran dan masukan secara elektronik, sistem Informasi Geografis dan situs jejaring sosial yang semuanya digunakan dan dikendalikan oleh teknologi yang ada. Maka dari itu perlu adanya sumber daya manusia agar struktur organisasi dapat berjalan dengan baik. Dengan ini sumber daya manusia juga merupakan satu hal yang penting untuk dapat membantu masyarakat dalam melakukan pelayanan publik. Peran SDM yang ada Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk memiliki tanggung jawab untuk meningkatkan suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Seperti pada pelayanan inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini peran SDM

sangat dibutuhkan untuk meningkatkan pengembangan inovasi Identitas Kependudukan Digital kepada masyarakat. Pada proses aktivasi IKD ini wajib dilakukan dengan pendampingan petugas Dispendukcapil karena pada proses verifikasi yang cukup ketat dikarenakan masih mengandalkan *face recognition*.



Gambar 2. Pelayanan aktivasi IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2024

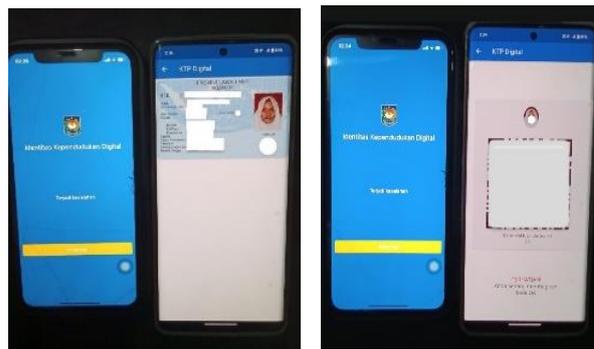
Pada gambar tersebut dapat dilihat bahwa pada saat melakukan aktivasi IKD perlu dilakukan dengan pegawai dispenduk. Hal ini dilakukan supaya data atau identitas masyarakat yang melakukan aktivasi IKD tidak bocor dan tersebar. Aplikasi IKD hanya dapat diakses dengan menggunakan satu HP dengan 1 NIK saja. Masih terdapat permasalahan yaitu pada Masyarakat yang tidak mempunyai *smart phone* yang mendukung aplikasi IKD. Tidak hanya itu saja tetapi keterbatasan *smart phone* dalam satu Kartu Keluarga (KK) juga yang dapat menghambat perkembangan inovasi IKD ini. Hal ini didukung oleh pernyataan masyarakat yaitu Lini Sari yang berpendapat bahwa tidak semua masyarakat memiliki HP seperti lansia yang tidak mengetahui cara mengoperasikan HP. Inovasi IKD ini tidak dapat berjalan dengan baik apabila masyarakatnya masih belum melek akan perkembangan teknologi digital untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan.

b) Perilaku Pendahuluan

Perilaku pendahuluan mencakup beberapa hambatan dalam inovasi yaitu pada tingkat pegawai terhadap penggunaan teknologi informasi yang digunakan untuk inovasi baru yang ditetapkan oleh pemerintah dan kurangnya evaluasi mengenai inovasi baru dari pemerintah untuk dapat disampaikan masyarakat. Mengingat teknologi kini semakin berkembang maka perlu dipastikan dan dipantau Kembali mengenai sistem atau server terkait inovasi IKD. Inovasi aplikasi IKD ini dapat diakses pada *smartphone* berbasis android dan juga IOS. Aplikasi IKD

dapat diunduh melalui play store dan juga app store masing-masing. Aktivasi IKD hanya dapat dilakukan dengan satu *smartphone* saja dan nanti akan ada pin untuk keamanan aplikasi serta dokumen kependudukan masing-masing. Selain itu juga dibutuhkan jaringan internet yang cukup agar dapat mengakses aplikasi IKD dengan baik. Hal ini didukung dengan pernyataan Bapak Tjandra Gunawan selaku staf Pengelolaan Administrasi Penduduk (PIAK) bahwa pada awal aplikasi IKD diluncurkan hanya dapat diakses menggunakan HP android saja. Namun seiring dengan berjalannya waktu aplikasi IKD ini di *update* sehingga dapat diakses menggunakan HP berbasis IOS. Perlu diketahui bahwa sistem IKD masih sering eror jadi pelayanan IKD di Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk menjadi terhambat.

Perlu diperhatikan juga bahwa sampai sekarang sistem atau server pada aplikasi IKD sering kali eror, masih ada keluhan dari masyarakat yang memberikan tanggapan bahwa sistem pada aplikasi IKD ini masih eror dan belum stabil. Hal ini juga didukung dengan pernyataan masyarakat yaitu Eky Yulianto yang berpendapat bahwa aplikasi IKD ini sangat membantu. Tetapi aplikasi IKD ini mengalami kendala pada HP berbasis IOS, masih ditemukan beberapa hambatan seperti fitur-fitur yang tidak dapat dibuka seperti KTP digital dan KTP berbentuk barcode itu. Namun jika aplikasi IKD ini dioperasikan dengan menggunakan HP berbasis android justru tidak mengalami permasalahan dan aplikasi dapat diakses dengan mudah.



Gambar 3. Tampilan server eror pada aplikasi IKD

Sumber : Dokumentasi penulis, 2024

Gambar diatas menunjukkan aplikasi IKD pada HP berbasis android dan ios bahwa masih sering terjadi server yang masih eror pada aplikasi IKD yang masih cukup baru diterapkan. Selain itu inovasi aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih dirasa kurang dikenal oleh masyarakat, maka dari Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk melakukan proses implementasi inovasi IKD ini dengan beberapa tahap.

Pada tahap pertama ditujukan pada pegawai di lingkungan Dispendukcapil Kabupaten/Kota. Pada tahap kedua ditujukan pada Aparatur Sipil Negara (ASN) yang

ada di seluruh Indonesia. Dan pada tahap tiga ini baru ditujukan pada masyarakat yang sudah mempunyai KTP-El. Selain implementasi yang dilakukan secara bertahap, Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk melakukan sosialisasi mengenai inovasi IKD kepada masyarakat. Sosialisasi ini diharapkan dapat menjadi tombak untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai inovasi baru yang dirancang oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri agar masyarakat dapat berkembang seiring dengan perkembangan teknologi digital yang ada. Sosialisasi ini dilakukan di sekolah, Desa, Kantor Kabupaten Nganjuk, rumah sakit umum kabupaten nganjuk dan Bank yang ada di Kabupaten Nganjuk.



Gambar 4. Sosialisasi Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk

Sumber : Instagram Dispendukcapil Nganjuk, 2024

Berdasarkan gambar diatas Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk telah melakukan sosialisasi. Dengan dilakukannya sosialisasi oleh Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk kepada masyarakat perlu diketahui juga bahwa sampai saat ini masih ada masyarakat yang belum mengetahui adanya inovasi IKD. Mengingat inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini masih dirasa baru dilaksanakan maka tidak heran jika masih ada masyarakat yang belum mengetahui adanya inovasi inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Hal tersebut didukung dengan pernyataan dari pelajar yaitu Amelia yang berpendapat bahwa disekolah yang mereka belum ada sosialisasi dari Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk terkait dengan inovasi IKD.

Meskipun masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten nganjuk Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk terus berupaya untuk mengenalkan Identitas Kependudukan Digital (IKD) kepada masyarakat. Masyarakat diharapkan dapat mengetahui adanya inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan melakukan

aktivasi IKD. Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk dalam mengenalkan inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) kepada masyarakat. hal ini didukung dari pernyataan masyarakat yaitu Yayi Putri yang berpendapat bahwa inovasi IKD ini memang masih baru diluncurkan yaitu dari tahun 2023, dengan adanya aplikasi IKD ini sangat memudahkan masyarakat dalam mengkases dokumentasi kependudukan. IKD ini dapat digunakan pada saat melakukan pemesanan tiket pada KAI, mengingat IKD ini merupakan KTP digital yang sudah dirancang sebaik mungkin untuk mentransformasi KTP dalam bentuk fisik. Mengingat perkembangan teknologi digital sekarang semakin meningkat.

Tabel 1. Jumlah masyarakat di Kabupaten Nganjuk sudah aktivasi IKD

PDAK - KEMENTERIAN DALAM NEGERI RI (AGREGAT PELAYANAN AKTIVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL)				
NO	KECAMATAN	JUMLAH SUDAH PEREKAMAN KTP EL	AKTIF IKD	PERSEN IKD
1	SAWAHAN	31.153	2.151	6,90%
2	NGETOS	29.978	4.849	16,18%
3	BERBEK	45.967	4.769	10,37%
4	LOCERET	59.853	5.016	8,38%
5	PACE	52.679	3.710	7,04%
6	PRAMBON	57.268	5.850	10,22%
7	NGRONGGOT	65.059	3.166	4,87%
8	KERTOSONO	43.454	5.524	12,71%
9	PATIANROWO	35.165	3.875	11,02%
10	BARON	42.482	5.431	12,78%
11	TANRANGANOM	92.692	5.730	6,18%
12	SUKOMORO	36.763	6.889	18,74%
13	NGANJUK	54.058	12.206	22,58%
14	BAGOR	48.939	4.607	9,41%
15	WILANGAN	24.368	2.635	10,81%
16	REJOSO	57.669	8.462	14,67%
17	GONDANG	44.550	9.085	20,39%
18	NGLUYU	11.826	1.955	16,53%
19	LINGKONG	26.695	6.811	25,51%
20	JATIKALEN	16.564	3.934	23,75%
TOTAL		877.182	106.655	12,16%

Sumber: Pengelolaan Administrasi Penduduk (PIAK) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk, 2024

Dapat dilihat dari pernyataan diatas bahwa sampai saat ini masih banyak masyarakat di Kabupaten nganjuk yang belum mengetahui inovasi IKD maka ntuk saat ini pemerintah memberikan target untuk aktivasi IKD sebesar 25% dari total keseluruhan masyarakat yang ada di Kabupaten Nganjuk. Namun sampai saat ini masih terus diupayakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk agar Masyarakat yang sudah memiliki KTP-el dalam bentuk fisik maupun Masyarakat yang sudah melakukan perekaman namun masih belum punya KTP-el dalam bentuk fisik untuk melakukan aktivasi IKD. Berikut data Masyarakat Kabupaten Nganjuk yang sudah melakukan aktivasi IKD dari total Masyarakat yang sudah melakukan perekaman KTP-El.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa saat ini jumlah masyarakat di Kabupaten Nganjuk yang sudah aktivasi IKD berjumlah 106.655 dari total Masyarakat yang sudah melakukan perekaman KTP namun belum melakukan aktivasi IKD sejumlah 877.182 sehingga hal ini dapat dilihat bahwa belum banyak masyarakat di Kabupaten Nganjuk yang melakukan aktivasi IKD.

3. Faktor implementasi *E-government*

Dalam penerapannya inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) ini berangkat dari permasalahan yang timbul seperti blangko KT-El yang terbatas, dan antrian yang Panjang sehingga mengakibatkan pelayanan menjadi lama. Masyarakat datang sebelum jam operasional buka untuk mengambil nomor antrian dengan harapan tidak membutuhkan waktu yang lama pada saat pelayanan, namun pada kenyataannya di pagi hari sebelum Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk buka, masyarakat sudah datang lebih dulu dan mulai antri dari pagi hari. Selain itu adanya faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan dan faktor kegagalan pada inovasi *E-government* tersebut. Faktor keberhasilan inovasi *E-government* yang dimaksud adalah seperti adanya tujuan yang jelas untuk inovasi tersebut, perencanaan yang telah disiapkan secara matang untuk inovasi tersebut, komunikasi yang tercipta dengan baik, serta adanya pelatihan yang memadai inovasi tersebut yang disertai dengan dukungan dari pimpinan. Sedangkan faktor kegagalan yang mempengaruhi inovasi *E-government* yaitu seperti kurang matangnya perencanaan yang dibuat untuk inovasi tersebut, dan permasalahan jumlah SDM dalam perencanaan inovasi.

Faktor keberhasilan inovasi IKD ini didukung dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang diiringi dengan perkembangan teknologi yaitu dengan cara meningkatkan aspirasi Masyarakat terhadap teknologi digital dan memperkenalkan inovasi IKD kepada Masyarakat, meningkatkan kualitas SDM dalam mengelola IKD, dan terus melakukan pembaharuan pada fitur-fitur pelayanan yang ada di aplikasi IKD. Hal ini didukung dengan pernyataan dari ibu nurul selaku staff layanan konsultasi dan IKD yang berpendapat bahwa Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk memiliki grub besar untuk tenaga IT untuk berkoordinasi kepada dinas pusat atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Negeri. Pada inovasi IKD ini akan terus dilakukan perbaikan dan *update* mengenai pelayanan yang dapat diakses pada aplikasi IKD. Saat pertama aplikasi IKD diluncurkan masih belum banyak pelayanan yang dapat diajukan. Untuk saat ini sudah dilakukan *update* pada fitur-fitur pelayanan yang ada di aplikasi IKD yaitu seperti pengajuan perubahan data kependudukan dan masih banyak lagi. Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk juga menampung keluhan dari masyarakat mengenai permasalahan yang ada pada aplikasi dan memberikan tembusan kepada dinas terpusat untuk melakukan perbaikan, Namun hal ini rupanya tidak langsung ditindak lanjuti oleh dinas pusat.

Selain faktor keberhasilan, pasti juga ada faktor kegagalan atau penghambat inovasi IKD Faktor kegagalan atau penghambat inovasi IKD ialah pada jumlah pegawai

aktivasi IKD, hal ini didukung dengan pernyataan dari ibu nurul selaku staff layanan konsultasi dan IKD yang berpendapat berpendapat bahwa pegawai di loket pelayanan konsultan dan IKD hanya ada dua staf saja, hal tersebut tidak seimbang dengan banyaknya jumlah masyarakat yang cukup banyak.

Jumlah pegawai merupakan suatu hal pokok penting pada suatu organisasi, dengan adanya jumlah pegawai yang banyak maka pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat akan menjadi lebih optimal, namun pada Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk pada jumlah pegawai di loket pelayanan IKD hanya ada sebanyak 2 pegawai, meskipun seluruh pegawai di Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk diberikan akses untuk melakukan aktivasi IKD namun pada kenyataannya pegawai layanan lainnya melakukan *jobdesk* pekerjaan mereka masing-masing, dan tanggung jawab melayani masyarakat yang hendak melakukan aktivasi IKD merupakan tanggung jawab pegawai layanan IKD.

Selain itu faktor kegagalan lainnya pada inovasi IKD ini ialah masih belum banyak masyarakat yang dapat memanfaatkan aplikasi IKD, hal ini dibuktikan dengan pernyataan dari Bapak Argo Santosa selaku seksi pengelolaan dan penyajian data kependudukan yang berpendapat bahwa masih belum banyak masyarakat yang dapat memanfaatkan aplikasi IKD ini dengan, hanya orang-orang tertentu saja yang dapat memanfaatkan aplikasi IKD untuk data kependudukan secara digital yang dapat diakses dengan mudah. Meskipun masyarakat di Kabupaten Nganjuk sudah banyak yang memiliki HP namun masih banyak juga yang belum dapat mengoperasikan HP dengan baik. Aplikasi IKD ini kurang efektif bila diberlakukan kepada lansia dan disabilitas.

Implementasi inovasi IKD ini hadir untuk menjawab masalah yang terjadi pada saat pelayanan KTP-El untuk menjadi lebih baik. Akan tetapi dalam implementasi nya masih terdapat beberapa masalah seperti masih ada masyarakat yang belum mengetahui adanya inovasi IKD. Selain itu juga Sumber Daya Manusia masyarakat di Kabupaten Nganjuk juga masih ada yang gagap teknologi.

Ucapan Terima Kasih

1. Bapak Tenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan, nasihat, kritik, dan saran, dan waktu serta semangat yang diberikan kepada penulis sampai terselesaikannya skripsi ini.
2. Ibu Dra. Meirinawati, M.AP., dan Ibu Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP selaku dosen penguji pada skripsi yang telah memberikan arahan, nasihat, kritik, dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini.

3. Seluruh pihak yang terlibat dalam membantu menyusun skripsi yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu Namanya, semoga kita semua selalu diberikan kemudahan dan kekuatan untuk menjalani kehidupan kita selanjutnya.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk sudah bertanggung jawab dalam meningkatkan inovasi layanan IKD. Namun pada penerapannya masih ditemukan permasalahan seperti adanya keterbatasan smart phone dalam satu KK dikarenakan masyarakat di kabupaten nganjuk masih gagap akan teknologi, selain itu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui inovasi IKD karena sosialisasi yang dilakukan oleh dispendukcapil kabupaten nganjuk belum merata, dan sistem pada inovasi IKD masih sering eror sehingga dapat menghambat perkembangan inovasi IKD tersebut. Inovasi IKD ini tidak efektif jika dioperasikan kepada masyarakat yang sudah lansia dan juga masyarakat disabilitas yang tidak dapat memanfaatkan aplikasi IKD ini dengan baik. Penelitian inovasi layanan inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) mengacu pada teori Choi dan Chandler (2020).

Pada indikator Latar belakang terjadinya *E-government* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana suatu inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) tersebut dilahirkan. Sebelum adanya inovasi IKD terdapat beberapa permasalahan yang terjadi pada pelayanan KTP seperti keterbatasan blangko KTP dan juga antrian yang Panjang sehingga menyebabkan pelayanan menjadi lama. Hal tersebut membuat Dirjen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri meluncurkan inovasi IKD tersebut untuk mengatasi permasalahan yang terjadi. Dalam aplikasi IKD ini juga menyediakan pelayanan pengajuan dokumen kependudukan yang dapat terhubung langsung oleh Dispendukcapil pusat. Sehingga inovasi IKD ini sangat memudahkan masyarakat dalam hal dokumentasi secara digital. Dalam penerapan inovasi IKD ini dapat dikatakan sudah efektif karena melihat peningkatan teknologi informasi yang semakin canggih aplikasi IKD ini dirancang sebagai KTP digital atau juga bisa disebut dengan dompet namun isi didalamnya adalah dokumen kependudukan sehingga dapat memudahkan masyarakat apalagi gen Z untuk mengakses aplikasi IKD tersebut dengan mudah dan cepat.

Pada Indikator Pendahuluan inovasi *E-government* terdapat dua poin yaitu yang pertama ada struktur pendahuluan. Dengan adanya Sumber Daya Manusia atau pegawai yang kompeten pada bidangnya masing-masing

maka dapat menciptakan suatu inovasi yang berkualitas maka juga dibutuhkan SDM yang mampu meningkatkan kualitas inovasi layanan tersebut. Masih ditemukan permasalahan yaitu dengan adanya keterbatasan *smartphone* dalam satu Kartu Keluarga. Namun Pada penerapan struktur pendahuluan ini perlu ditingkatkan lagi untuk sumber daya manusia atau pegawai dinas untuk meningkatkan inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) kepada masyarakat serta diperbaiki dan diberikan solusi untuk masyarakat karena sampai saat ini masih ada permasalahan yaitu keterbatasan *smartphone* dalam satu kartu keluarga dapat menghambat pengembangan inovasi IKD ini kepada masyarakat.

Pada Indikator Pendahuluan inovasi *E-government* poin kedua yaitu ada perilaku organisasi. Perilaku organisasi yang dimaksud dalam penelitian ini ialah mengenai hambatan dalam pengembangan inovasi IKD. Aplikasi IKD ini bisa didapatkan di *smartphone* berbasis android dan juga IOS, namun pada penerapannya masih terdapat kendala yaitu pada *smartphone* berbasis IOS sering terjadi server atau fitur-fitur yang ada di aplikasi IKD tersebut tidak dapat diakses dengan mudah, Dispendukcapil Kabupaten Nganjuk sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk pengenalan manfaat dan tujuan dari inovasi IKD. Namun pada kenyataannya masih ada masyarakat yang belum mengetahui adanya inovasi IKD. Dalam penerapannya dapat dikatakan belum efektif dikarenakan sistem yang ada pada aplikasi IKD ini masih sering eror, selain itu juga masih ada masyarakat yang belum mengetahui tentang inovasi layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang disebabkan karena sosialisasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk tidak dilakukan secara merata.

Pada indikator faktor implementasi yang dimaksud dalam penelitian ini ialah adanya faktor keberhasilan dan kegagalan inovasi IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk. Adapun faktor keberhasilannya ialah sudah diluncurkan di era digitalisasi yang didukung dengan meningkatkan kualitas pelayanan dengan diiringi perkembangan teknologi. Selain itu pada implementasi inovasi IKD ini masih ditemukan beberapa masalah yaitu jumlah pegawai di loket pelayanan yang masih minim. Meskipun banyak masyarakat yang sudah memiliki *smartphone*, tapi masih banyak juga dari mereka yang tidak dapat mengoperasikan *smartphone* dengan baik atau bisa disebut dengan gagap teknologi. Inovasi IKD ini tidak efektif jika dioperasikan kepada masyarakat yang sudah lansia dan juga masyarakat disabilitas yang tidak dapat memanfaatkan aplikasi IKD ini dengan baik.

Saran

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi lapangan yang telah dilakukan oleh penulis. Maka terdapat beberapa saran yang mungkin bisa berguna untuk mencapai tujuan dari penerapan inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk. Adapun saran yang diberikan penulis ialah sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk perlu melakukan sosialisasi yang dilakukan secara merata dan inovatif agar dapat menarik lebih banyak lagi masyarakat Kabupaten Nganjuk mengetahui adanya inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dan juga cara pengoperasian serta manfaat dari inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) tersebut.
2. Perlu dilakukan perbaikan pada aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) terkait dengan sistem pada aplikasi yang sering eror dan juga perbaikan pada beberapa fitur di aplikasi yang tidak dapat dibuka.
3. Perlu dilakukan perbaikan pada aplikasi IKD dengan mencantumkan link pengaduan langsung yang dapat terhubung dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pusat untuk menerima pengaduan keluhan dan pesan langsung dari masyarakat.
4. Aplikasi identitas kependudukan digital (IKD) dapat dibuat dengan semudah mungkin seperti dalam melakukan aktivasi dirumah saja tanpa perlu datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten atau Kota, Kantor Kecamatan, dan Kantor desa untuk melakukan scan barcode. Hal tersebut bisa diperbaiki dengan hanya cukup mengirimkan kode untuk verifikasi aktivasi IKD melalui pesan di whatsapp atau email yang telah terdaftar.
5. Menambahkan jumlah petugas layanan IKD di loket pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk sebanyak 2 petugas, semakin banyak SDM atau petugas layanan IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk, maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan lebih optimal serta dapat meningkatkan adanya inovasi layanan IKD kepada masyarakat. Karena keterbatasan jumlah pegawai diloket juga dapat menghambat proses pengembangan dan pelayan IKD.

DAFTAR PUSTAKA

Choi, T., & Chandler, S. M. (2020). Knowledge vacuum: An organizational learning dynamic of how e-government innovations fail. *Government Information Quarterly*, 37(1), 101416. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101416>

- Engkus, Ainyana Rachmadianty Azan, Alliadzar Hanif, & Anisa Tiara Fitr. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 39–46. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.62>
- Hasanah, U., & Pertiwi, V. I. (2023). Mewujudkan Pelayanan Prima Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Program Kalimasada Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(July), 1–23.
- Istikomah, I., Kushendar, D. H., Saepudin, A., & Miftahuddin, A. (2021). Pelayanan Prima Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI) di Kecamatan Regol Kota Bandung. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya*, 7(3), 63. <https://doi.org/10.32884/ideas.v7i3.403>
- Lestari, Dra. Meirinawati, M. A. (2019). ... Perizinan Ruang Milik Jalan Nasional (Rumija) Direktorat Jenderal Bina Marga Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional Viii Surabaya. *Publika*.
- Mindarti, L. I., & Juniar, A. P. A. (2019). INOVASI LAYANAN KESEHATAN BERBASIS E-GOVERNMENT (Studi pada Puskesmas Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang). *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 19. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n1.p19-27>
- Rachman, A., & Djumiarti, T. (2019). Kualitas Pelayanan Dalam Proses Pembuatan E-KTP TPKD Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan, Kota Semarang. *Ejournal3.Undip*.
- Setiawan, A., & Ikbal, george towar. (2019). Inovasi Pelayanan Publik di Bidang Pertanian Melalui Aplikasi. *Seminar Nasional Politik Dan Hubungan Internasional*, 1(1), 1–20.
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E-Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212–224. <https://doi.org/10.31113/jia.v18i2.808>
- Yusri, A. Z. dan D. (2020). Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 7(2), 809–820.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak dan Blangko Kartu Identitas Kependudukan Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggara Pelayanan