



Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Terhadap Aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya

Sabrina Rahma Fadilah¹, Ananta Prathama²

¹Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia,
21041010269@student.upnjatim.ac.id

²Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia,
Prathama.ananta@gmail.com

Corresponding Author: 21041010269@student.upnjatim.ac.id¹

Abstract: *Digital Population Identity is an application organized based on the concept of e-government aimed at providing electronic public services to the community related to population documentation and identification. However, the activation of Digital Population Identity in Surabaya is relatively low, at 22.95% of the local government's target of 30% by the year 2025. The researcher uses a case study in the Putat Jaya sub-district of Surabaya because this sub-district has a low activation rate of Digital Population Identity at 11.11%. Community participation in the activation of Digital Population Identity is still considered low, for example, due to obstacles for elderly people, individuals who do not understand information technology, and there are those who do not know about the use and benefits of Digital Population Identity. On the other hand, the Surabaya City Population and Civil Registration Office has implemented strategies to enhance the activation of Digital Population Identity, such as cooperating with Regional and State-Owned Enterprises (BUMD), conducting outreach initiatives, socializing through print media, online media, as well as community-level outreach at the sub-district, village, and rural levels, and providing integrated services. The purpose of this research is to analyze and describe the strategies of the Population and Civil Registration Office in increasing public participation in the activation of Digital Population Identity in Putat Jaya Village, Surabaya City. The researcher employs a descriptive analysis method that focuses on in-depth analysis and observation related to specific cases, aiming to provide a detailed and comprehensive picture of the strategies used by the Population and Civil Registration Office to enhance public participation in the activation of Digital Population Identity in Putat Jaya Village, Surabaya City. The research results based on the implementation strategy theory according to Wheelen and Hunger with 3 sub-focuses namely programs, budgets, and procedures conclude that the Digital Population Identity provides effectiveness and efficiency for the practicality for users of the Digital Population Identity viewed from the aspect of age. However, this poses challenges for the elderly, those who do not understand information technology, and those who think that having a physical ID card means there is no need to use the Digital Population Identity.*

Keyword: Activation, Digital Population Identity, Community Participation, Strategy.

Abstrak: Identitas Kependudukan Digital adalah sebuah aplikasi yang diselenggarakan berdasarkan konsep *e-government* dengan tujuan agar memberikan layanan publik secara elektronik kepada masyarakat terkait dokumentasi dan identifikasi kependudukan. Namun, aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Surabaya tergolong rendah yaitu 22,95% dari target pemerintah daerah sebesar 30% di Tahun 2025 ini. Peneliti menggunakan studi kasus di Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya karena kelurahan tersebut tergolong rendah dalam aktivasi Identitas Kependudukan Digital senilai 11,11%. Partisipasi masyarakat terhadap aktivasi Identitas Kependudukan Digital masih tergolong rendah misalnya kendala bagi masyarakat lansia, masyarakat yang tidak paham terkait teknologi informasi, dan adanya masyarakat yang tidak mengetahui terkait kegunaan serta manfaat dari Identitas Kependudukan Digital. Disisi lain, pihak Dispendukcapil Kota Surabaya telah melakukan strategi dalam meningkatkan aktivasi Identitas Kependudukan Digital seperti melakukan kerja sama dengan OPD/BUMD/kantor cabang BUMN, melakukan jemput bola, sosialisasi melalui media cetak, media online, serta sosialisasi tingkat kecamatan, kelurahan maupun desa, dan pelayanan terintegrasi. Tujuan penelitian untuk menganalisis dan mendeskripsikan strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya. Peneliti menggunakan metode analisis deskriptif yang berfokus pada analisis dan observasi mendalam terkait kasus tertentu dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang terperinci serta komprehensif terkait strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya. Hasil penelitian berdasarkan teori strategi implementasi menurut Wheelen dan Hunger dengan 3 sub fokus yaitu program, anggaran, dan prosedur menyimpulkan bahwa Identitas Kependudukan Digital memberikan keefektifitasan dan keefesiensian terhadap kepraktisan bagi pengguna Identitas Kependudukan Digital yang dilihat dari segi usia. Namun, hal tersebut memberikan tantangan bagi masyarakat lansia, masyarakat yang tidak paham terkait teknologi informasi, dan adanya masyarakat yang berpikir bahwa telah memiliki KTP fisik serta tidak perlu menggunakan Identitas Kependudukan Digital.

Kata Kunci: Aktivasi, Identitas Kependudukan Digital, Partisipasi Masyarakat, Strategi.

PENDAHULUAN

Aplikasi Identitas Kependudukan Digital adalah salah satu bentuk dari pelayanan publik digital. Ditjendukcapil Kemendagri melakukan penggencaran terhadap aktivasi Identitas Kependudukan Digital demi terwujudnya program *Single Identity Number*. Dalam jurnal yang ditulis oleh (Gustika et al., 2021) bahwa aplikasi Identitas Kependudukan Digital tersebut, dapat memperkuat keamanan siber serta dapat melindungi data individu dalam ancaman *cybercrime*. Dengan itu, adanya Identitas Kependudukan Digital dapat mengurangi risiko identitas palsu.

Telah tertera dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menggencarkan layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Bulan April Tahun 2023.

Adanya perubahan terkait KTP ke aplikasi Identitas Kependudukan Digital memberikan manfaat yang signifikan di kalangan masyarakat. Akses layanan administrasi

kependudukan dapat memberikan kemudahan dan kecepatan bagi masyarakat dari segi usia. Namun, perubahan yang diberikan kepada masyarakat tersebut menimbulkan tantangan, salah satunya yaitu adanya kalangan masyarakat yang kurang paham akan teknologi digital.

Penelitian sekarang memiliki relevan dengan penelitian terdahulu yang berjudul “Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat di Kecamatan Tambaksari” yang ditulis oleh (Bella & Widodo, 2024). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Identitas Kependudukan Digital dapat dinyatakan efektif namun dari segi penggunaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital belum sepenuhnya efektif.

Tabel 1. Target Aktivasi IKD Nasional Tahun 2025

KOTA	JUMLAH PROGRES PEREKAMAN	JUMLAH AKTIVASI IKD PER 28 FEB 2025	PERCEN IKD
Madiun	151.390	45.743	30.22%
Surabaya	2.235.917	513.224	22.95%
Blitar	120.959	22.041	18.22%
Kediri	225.277	32.222	14.30%

Sumber: Data PDAK Ditjen Dukcapil Kemendagri RI per 28 Februari 2025

Data PDAK Ditjen Dukcapil Kemendagri RI Per 28 Februari 2025 Kota Surabaya telah melakukan aktivasi senilai 22,95%. Namun capaian tersebut tergolong rendah dari target Pemerintah Daerah yaitu 30%.



Gambar 1. Target Kinerja Dukcapil 2025

Sumber: Dukcapil Kemendagri 2025

Peneliti tertarik memilih lokasi di Surabaya karena Kota Surabaya ialah kota besar atau kota pahlawan yang mana seharusnya Kota Surabaya bisa dijadikan contoh atau pandangan bagi kota atau kabupaten lainnya terkait aktivasi Identitas Kependudukan Digital.

Tabel 2. Agregat Wilayah Aktivasi Identitas Kependudukan Digital 2025

NO	WILAYAH	PROGRES REKAM	TOTAL IKD	PERCEN IKD
1.	Putat Jaya	34.587	3.843	11.11%
2.	Banyu Urip	29.021	3.283	11.31%
3.	Wonokusumo	47.905	5.496	11.47%
4.	Bulak Banteng	26.366	3.079	11.68%
5.	Kapasmadya Baru	28.594	3.644	12.74%
6.	Kupang Krajan	17.514	2.242	12.80%
7.	Gading	23.288	2.995	12.86%
8.	Sidotopo	22.114	2.906	13.14%
9.	Dukuh Setro	17.325	2.284	13.18%
10.	Ploso	26.745	3.532	13.21%

Sumber: Dispendukcapil Surabaya 04 Februari 2025

Tabel diatas menyatakan bahwa Kelurahan Putat Jaya merupakan kelurahan terendah dalam aktivasi Identitas Kependudukan Digital senilai 11.11%. Maka dari itu, peneliti tertarik mengambil lokus di Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya. Peneliti menggunakan teori dari (Wheelen dan Hunger, 2003: 8) dalam buku (Gitosudarso, 2023) terkait teori implementasi strategi dengan 3 sub fokus yaitu program, anggaran, prosedur. Alasan peneliti memilih teori implementasi strategi karena teori tersebut melibatkan partisipasi masyarakat secara langsung.

Bapak Ivan Wijaya selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mengatakan:

“Jika data terwujud berpindah ke dalam IKD masyarakat tidak perlu mencetak KTP, hal tersebut mengurangi pengeluaran biaya seperti blanko, percetakan tinta, film dan lain sebagainya. Satu data Indonesia seperti NPWP, BPJS bisa menggunakan NIK. Jika IKD berhasil dijalankan 100% maka penyaluran suara untuk pemilihan umum masyarakat tidak perlu datang ke TPS melainkan masyarakat dapat memberikan suara melalui aplikasi IKD.” (Hasil Wawancara 3 Oktober 2024).

Kebaharuan atau *novelty* penelitian yaitu adanya aplikasi Identitas Kependudukan Digital dapat mempermudah masyarakat dalam kegiatan pemilihan umum. Jika aktivasi dinyatakan berhasil di Kota Surabaya maka pemilihan umum dapat dilakukan secara online melalui aplikasi Identitas Kependudukan Digital. Maka dari itu, masyarakat tidak perlu datang langsung ke TPS melainkan masyarakat dapat bersuara melalui aplikasi tersebut.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka rumusan masalah penelitian yaitu “bagaimana strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya?”. Tujuan penelitian untuk menganalisis dan mendeskripsikan strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap aktivasi Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya.

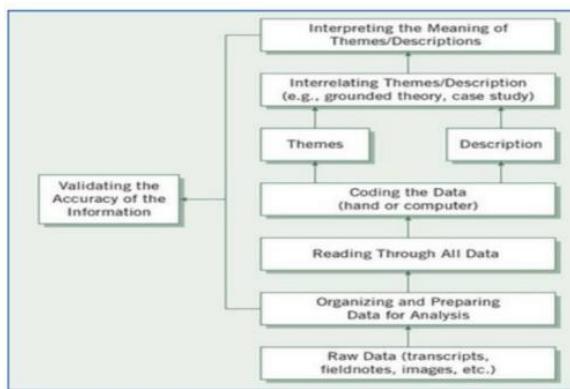
METODE

Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dengan tujuan untuk menggali masalah secara mendalam dengan batasan yang jelas, dan mengumpulkan data dari berbagai sumber informasi. Metode ini termasuk dalam analisis deskriptif yang berfokus pada analisis dan observasi mendalam terkait kasus tertentu dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang terperinci serta komprehensif mengenai Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Terhadap Aktivasi Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya. Maka dari itu, lokasi penelitian berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dengan menggunakan studi kasus di Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya.

Pendekatan ini, penulis berusaha menelaah bagaimana Strategi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Terhadap Aktivasi Identitas Kependudukan Digital serta mengidentifikasi hambatan yang terkait dengan partisipasi masyarakat dalam melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital. Dalam penelitian studi kasus, tujuan utama yaitu guna mendapatkan deskripsi yang komprehensif dan mendalam terkait penelitian.

Proses pengumpulan data dalam penelitian kualitatif melalui observasi, wawancara, dan pengumpulan dokumentasi maupun arsipan. Peneliti berinteraksi langsung dengan partisipan yang sedang diteliti guna memperoleh informasi yang akurat dan valid. Peneliti mengadopsi teori menurut (Wheelen dan Hunger, 2003: 8) guna meningkatkan partisipasi masyarakat terkait aktivasi Identitas Kependudukan Digital. Teori ini dapat memahami manajemen strategi dari segi faktor internal dan eksternal. Dengan demikian, tujuan penelitian untuk mengeksplorasi secara mendalam terkait manajemen strategi dalam meningkatkan partisipasi masyarakat terkait aktivasi Identitas Kependudukan Digital.

Nasution (2023), dalam menganalisis data penelitian kualitatif dapat memilah data seperti wawancara, observasi, catatan lapangan, serta dokumentasi sehingga mendapatkan temuan yang bersifat deskriptif dan pemahaman yang bermakna. Maka dari itu, menganalisis data peneliti membutuhkan data seperti wawancara secara mendalam kepada pihak informan terkait observasi lokasi, dan dokumentasi. Kualitatif dalam penelitian harus menetapkan prosedur guna menganalisis berbagai bentuk data kualitatif dengan tujuan untuk memahami data teks dan gambar. Ini termasuk segmentasi dan dekomposisi data (Creswell, 2018) dalam buku (Fiantika, 2022). Maka dari itu, peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif model John W. Creswell dan J. David Creswell.



Gambar 2. Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif

Sumber: *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (Creswell and Creswell, 2018) dalam buku (Fiantika, 2022)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara terkait penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital di Kota Surabaya, penyelenggaraan tersebut telah dilaksanakan sejak Bulan April Tahun 2023. Sama halnya dengan Bapak Ivan Wijaya selaku staff Dispendukcapil Kota Surabaya sebagai Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yang menyatakan: "Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital telah diimplementasikan sejak tekanan dari Permendagri yang mana di Bulan April Tahun 2023. Identitas Kependudukan Digital dilaksanakan guna *database* kependudukan menjadi lebih tertata, untuk menghindari data ganda yang dapat mempermudah verifikasi dan validasi data, serta dapat mengurangi pengeluaran biaya dalam pencetakan KTP seperti blangko, film, dan pencetakan tinta." (Hasil Wawancara 3 Oktober 2024).

Pernyataan diatas sejalan dengan Bapak April Yanus selaku staff Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya sebagai Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik, ia menyatakan: "Program Identitas Kependudukan Digital telah berjalan sejak penekanan dari Dispendukcapil yang mengharuskan warga untuk memiliki Identitas Kependudukan Digital." (Hasil Wawancara 22 April 2022).

Strategi yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya guna meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap aktivasi Identitas Kependudukan Digital yaitu dengan cara bekerja sama dengan OPD/BUMD/kantor cabang BUMN, melakukan jemput bola terkait aktivasi, sosialisasi melalui media cetak, media online, serta sosialisasi tingkat kecamatan, kelurahan maupun desa, dan pelayanan terintegrasi. Kemudian dari pihak Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya hanya melakukan sosialisasi secara langsung dan tidak langsung seperti, kerja sama dengan RT/RW melalui *group WhatsApp*. Hal tersebut dikarenakan keterbatasan komputer dan akses aktivasi Identitas Kependudukan Digital yang tidak bisa melakukan jemput bola atau *door to door* di kalangan masyarakat.

Bapak Ivan Wijaya selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mengatakan:

“Pihak Dispendukcapil Kota Surabaya telah melakukan sosialisasi melalui sosial media misalnya, instagram. Kemudian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melakukan jemput bola di Taman Bungkul setiap Hari Minggu Pukul 06.00 WIB dan jemput bola di beberapa kampus Kota Surabaya.” (Hasil Wawancara 3 Oktober 2024).

Kemudian Bapak April Yanus selaku Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya mengatakan: “Sosialisasi terkait penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital telah dilakukan di kalangan masyarakat. Namun, yang dilakukan pihak kelurahan hanya sosialisasi saja. Jika dilakukan *door to door* pihak kelurahan tidak bisa dikarenakan keterbatasan komputer yang menghalangi.” (Hasil Wawancara 22 April 2025).

Selaras dengan pernyataan dari Bapak Sugeng Siswanto sebagai Staff Dispendukcapil yang ditempatkan di Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya mengatakan: “Sosialisasi terkait aktivasi Identitas Kependudukan Digital telah dilakukan sejak Tahun 2023. Pihak kelurahan tidak bisa melakukan jemput bola atau *door to door* karena keterbatasan komputer. Selain itu, akses yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya terkait proses aktivasi Identitas Kependudukan Digital hanya terbatas di wilayah Kelurahan Putat Jaya, yang memiliki akses hanya saya dan Bapak April Yanus. Untuk memiliki akses yang tersambung ke server pusat pun harus melakukan proses yang cukup panjang dan melengkapi semua dokumen persyaratan yang dibutuhkan.” (Hasil Wawancara 30 April 2025).

Untuk memperlancar proses penyelenggaraan terkait program aktivasi Identitas Kependudukan Digital dibutuhkannya sosialisasi dan prosedur pelayanan yang mudah dipahami dan dimengerti bagi masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya memiliki prosedur untuk masyarakat terkait aktivasi Identitas Kependudukan Digital. Prosedur tersebut dibuat guna mempermudah proses layanan, memiliki prosedur yang mudah dipahami, agar memiliki proses layanan yang terstruktur sesuai dengan *Standard Operating Procedures*.

Hasil wawancara menjelaskan bahwa Bapak Ivan Wijaya selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menyatakan: “Layanan prosedur aktivasi Identitas Kependudukan Digital telah dilaksanakan sesuai SOP misalnya, masyarakat yang telah melakukan perekaman KTP, email yang aktif, dan *handphone android* atau *ios*. Untuk proses layanan aktivasi pun masyarakat didampingi oleh petugas Dispendukcapil guna melakukan verifikasi.” (Hasil Wawancara 03 Oktober 2024).

Selaras dengan Bapak April Yanus selaku Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya mengatakan: “Prosedur layanan terkait aktivasi Identitas Kependudukan Digital mengikuti arahan dari Dispendukcapil Kota Surabaya seperti, masyarakat yang telah melakukan perekaman KTP, memiliki email yang aktif, memiliki *handphone android* atau *ios*. Dan untuk wilayah Kelurahan Putat Jaya sendiri mendorong anak-anak mudah agar memiliki KTP fisik dan Identitas Kependudukan Digital.” (Hasil Wawancara 22 April 2025).

Sama halnya yang dikatakan oleh Bapak Sugeng Siswanto Staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertugas di wilayah Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya, ia mengatakan: “Pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan SOP dari Dispendukcapil Kota Surabaya misalnya, masyarakat yang telah melakukan perekaman KTP, email yang aktif, *handphone* yang memiliki jaringan internet. Untuk Kelurahan Putat Jaya sendiri per tanggal 30 April 2025 masyarakat telah melakukan aktivasi sebanyak 4.132 ribu.” (Hasil Wawancara 30 April 2025).

Beberapa hasil wawancara dari masyarakat Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya terkait sosialisasi, Dedi Kurniawan mengatakan: “Saya menerima sosialisasi dari pihak Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya, sosialisasi tersebut terkait kegunaan dari aplikasi Identitas

Kependudukan Digital. Setelah sosialisasi tersebut, saya tertarik menggunakan Identitas Kependudukan Digital karena memberikan kemudahan bagi saya untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan.” (Hasil Wawancara 30 April 2025).

Selaras dengan Duwitasari sebagai warga Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya mengatakan: “Saya telah menerima sosialisasi secara langsung dari kelurahan pada saat saya mengurus Akte Kematian. Saya tertarik menggunakan Identitas Kependudukan karena memberikan kepraktisan dalam pelayanan.” (Hasil Wawancara 05 Mei 2025).

Namun dari hasil wawancara diatas terdapat beberapa masyarakat Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya yang belum mengerti dan belum menerima sosialisasi terkait aktivasi Identitas Kependudukan Digital. Misalnya masyarakat yang kurang minat terkait Identitas Kependudukan Digital karena ia telah memiliki KTP fisik, masyarakat yang tergolong lansia, masyarakat yang kurang membaca dan kurangnya wawasan yang luas bagi masyarakat. Dodik Putra Firdaus selaku masyarakat Kelurahan Putat Jaya mengatakan: “Saya belum menerima sosialisasi terkait aktivasi Identitas Kependudukan Digital dan saya tidak paham terkait aplikasi tersebut.” (Hasil Wawancara 30 April 2025).

Sama hal-nya dengan yang diungkap oleh Faris Iskandar selaku masyarakat Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya mengatakan: “Saya tidak tau jika ada aktivasi Identitas Kependudukan Digital, diwilayah RT saya belum mendapatkan sosialisasi. Dan saya telah memiliki KTP fisik jadi tidak perlu menggunakan Identitas Kependudukan Digital.” (Hasil Wawancara 30 April 2025).

Marsha pun selaku masyarakat Kelurahan Putat Jaya mengatakan: “Saya belum mendapatkan sosialisasi dari pihak kelurahan, dan saya kurang paham terkait manfaat, dan kegunaan dari aplikasi Identitas Kependudukan Digital.”(Hasil Wawancara 30 April 2025).

Sumarmi mengatakan bahwa: “Saya mendapatkan sosialisasi terkait adanya Identitas Kependudukan Digital, namun saya sendiri tidak paham terkait teknologi digital dan tidak memiliki *handphone android*, jadi saya tidak bisa menggunakan aplikasi tersebut.” (Hasil Wawancara 30 April 2025).

Terkait prosedur yang diterima oleh masyarakat, hasil wawancara Rayhan Firdaus selaku masyarakat dari Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya mengatakan: “Layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital sesuai dengan SOP, dan layanan yang diberikan oleh staff kelurahan mudah dipahami dan dimengerti.” (Hasil Wawancara 30 April 2025).

Hal tersebut sama hal-nya dengan hasil wawancara dari Duwitasari selaku masyarakat Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya, ia mengatakan:

“Pelayanan yang diberikan staff Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya terkait aktivasi Identitas Kependudukan Digital sangat mudah dipahami dan dimengerti bagi kalangan mudah seperti saya.” (Hasil Wawancara 05 Mei 2025).

1. Strategi Implementasi Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Terhadap Aktivasi Identitas Kependudukan Digital

Strategi implementasi menurut Wheelen dan Hunger dalam buku (Gitosudarso, 2023), proses di mana pimpinan melaksanakan rencana dan kebijakannya menjadi aksi dengan mengembangkan program, anggaran, dan cara kerja. Proses ini dapat mencakup perubahan budaya secara mendasar, pengaturan, dan atau sistem manajemen di seluruh organisasi.

Identitas Kependudukan Digital merupakan sebuah program nasional yang dimiliki oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mana program tersebut menyediakan pelayanan terkait dokumen kependudukan yang bersifat digital. Identitas Kependudukan Digital ialah aplikasi yang diimplementasikan berdasarkan konsep *e-government*.

Identitas Kependudukan Digital bertujuan guna memberikan pelayanan publik secara elektronik di kalangan masyarakat terkait identifikasi kependudukan dan dokumentasi

kependudukan. Ditjendukcapil Kemendagri melakukan penggencaran terkait aktivasi Identitas Kependudukan Digital demi terciptanya program *Single Identity Number*. Jika aktivasi Identitas Kependudukan Digital berjalan 100%, dapat memberikan kebaharuan bagi masyarakat.

Identitas Kependudukan Digital memberikan kebaharuan kepada masyarakat seperti penyaluran suara terkait pemilihan umum yang mana masyarakat diharuskan datang ke TPS untuk memberikan surat suara mereka, tetapi dengan adanya Identitas Kependudukan Digital masyarakat bisa menggunakan aplikasi tersebut sebagai penyaluran suara mereka. Hal tersebut memberikan kepraktisan dan kemudahan bagi masyarakat.

Strategi implementasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dalam menjalankan program aktivasi Identitas Kependudukan Digital di kalangan masyarakat melalui sosialisasi seperti media cetak, media online, sosialisasi tingkat kecamatan/kelurahan/desa, serta pelayanan terintegrasi. Kemudian Dispendukcapil melakukan kerja sama dengan OPD/BUMD/kantor cabang BUMN, dan melakukan jemput bola.

Kemudian strategi implementasi yang dilakukan oleh Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya guna meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap aktivasi Identitas Kependudukan Digital hanya melalui sosialisasi, grup *WhatsApp*, dan kerja sama dengan RT/RW guna memberikan pemberitahuan terkait manfaat dan kegunaan dari Identitas Kependudukan Digital di kalangan masyarakat.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa strategi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta pihak Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya memberikan keefektifitasan dan keefesiensian bagi masyarakat dari segi usia. Namun, hal tersebut memberikan tantangan bagi masyarakat lansia, masyarakat yang tidak paham terkait teknologi informasi, dan adanya masyarakat yang berpikir bahwa telah memiliki KTP fisik serta tidak perlu menggunakan Identitas Kependudukan Digital.

a). Program Identitas Kependudukan Digital

Program menurut Wheelen dan Hunger dalam buku (Gitosudarso, 2023), adalah ungkapan dari kegiatan-kegiatan atau tahapan yang harus dilakukan untuk menuntaskan perencanaan yang bersifat sementara. Program ini mencakup pengaturan ulang organisasi, transformasi budaya dalam perusahaan, atau peluncuran suatu proyek penelitian yang baru.

Identitas Kependudukan Digital ialah sebuah aplikasi yang dapat memberikan akses terhadap dokumentasi kependudukan seperti, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan lain sebagainya. Aplikasi tersebut dibuat oleh Ditjendukcapil Kemendagri guna tercapainya *Single Identity Number*. Identitas Kependudukan Digital digencarkan pada Bulan April Tahun 2023. Maka dari itu, Kota Surabaya ditekankan untuk mengimplementasikan Identitas Kependudukan Digital di kalangan masyarakat.

Identitas Kependudukan Digital memberikan manfaat seperti mempermudah transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital, mencegah penyalahgunaan data kependudukan, dan menghemat biaya pembuatan identitas. Identitas Kependudukan Digital merupakan sebuah aplikasi yang dirancang guna memberikan kemudahan bagi masyarakat.

Identitas Kependudukan Digital dapat meminimalisirkan kebocoran data atau kegandaan. Dalam jurnal yang ditulis oleh (Gustika et al., 2021) bahwa aplikasi Identitas Kependudukan Digital tersebut, dapat memperkuat keamanan siber serta dapat melindungi data individu dalam ancaman *cybercrime*. Dengan itu, adanya Identitas Kependudukan Digital dapat mengurangi risiko identitas palsu. Selain itu, dapat menghemat pengeluaran biaya dalam pencetakan KTP fisik, sama halnya dengan jurnal yang ditulis oleh (Sudarta, 2022), Identitas Kependudukan Digital dapat meminimalisirkan beberapa isu permasalahan terkait penerbitan KTP-el misalnya, adanya pengadaan blangko KTP-el yang dapat menghabiskan dana cukup besar, serta pencetakan KTP-el yang memerlukan perangkat seperti *ribbon*, *printer*, *kit*,

cleaning, dan film yang mana tidak mudah jika diadakan di wilayah yang memiliki kendala terkait jaringan internet.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa program Identitas Kependudukan Digital memberikan keefektifitasan dan keefisiensian bagi generasi mudah. Hal tersebut menimbulkan permasalahan bagi masyarakat lansia yang sulit mengikuti perkembangan zaman.

b). Anggaran Identitas Kependudukan Digital

Anggaran menurut Wheelen dan Hunger dalam buku (Gitosudarso, 2023), adalah suatu rencana yang dinyatakan dalam bentuk jumlah uang, setiap rencana akan dijelaskan secara mendetail dalam biaya yang dapat dipakai oleh manajemen untuk merancang dan mengawasi. Anggaran tidak hanya memberikan perencanaan yang terperinci dari strategi baru yang akan dilaksanakan, tetapi juga menetapkan laporan keuangan proforma yang menggambarkan dampak yang diharapkan dari kondisi keuangan perusahaan.

Untuk mengembangkan sebuah program guna meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap aktivasi Identitas Kependudukan Digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya telah melakukan sosialisasi di sosial media, seperti instagram Dispendukcapil Kota Surabaya. Di sosial media tersebut, Dispendukcapil Kota Surabaya menyebarkan sebuah poster terkait kegunaan Identitas Kependudukan Digital, manfaat, dan benefit yang diterima oleh masyarakat.



Gambar 3. Sosialisasi Dispendukcapil Terkait Identitas Kependudukan Digital

Sumber: Instagram Dispendukcapil.sby dan Swargaloka.sby

Tidak hanya melalui instagram Dispendukcapil Kota Surabaya melainkan sosialisasi tersebut dilakukan di berbagai sosial media, seperti Swargaloka.sby. Sosialisasi tersebut juga mendorong masyarakat agar melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital. Poster yang dibuat berisikan tentang Disdukcapil *goes to campus* untuk menekankan kepada mahasiswa/mahasiswi agar melakukan aktivasi Identitas Kependudukan Digital, seperti gambar 3 yang mana melakukan *goes to campus* di STIKOSA AWS pada tanggal 24 Januari 2025 pukul 09.00 WIB-selesai.

Selain sosialisasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya melakukan jemput bola di Taman Bungkul. Setiap Hari Minggu, pada kegiatan *car free day*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan sosialisasi melalui sosial media bahwasanya diadakan jemput bola terkait aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Taman Bungkul Kota Surabaya setiap Hari Minggu Pukul 06.00 WIB - 09.00 WIB.



Gambar 4. Dokumentasi Jemput Bola Dispendumcapil Kota Surabaya

Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti

Kepala Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya telah melakukan sosialisasi di kalangan masyarakat terkait kegunaan Identitas Kependudukan Digital. Sosialisasi dilakukan melalui grup *WhatsApp* yang mana saling kerja sama antar RT/RW untuk menekankan masyarakat agar menggunakan Identitas Kependudukan Digital.



Gambar 5. Sosialisasi Langsung Identitas Kependudukan Digital

Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti

Gambar 5 menunjukkan bahwa selain masyarakat melakukan proses pelayanan, staff Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya memberikan sosialisasi terkait kegunaan, dan manfaat Identitas Kependudukan Digital bagi masyarakat. Jadi selama proses pelayanan berlangsung masyarakat dapat memahami terkait Identitas Kependudukan Digital. Sosialisasi tersebut dilakukan setiap ada masyarakat yang melakukan proses pelayanan di kelurahan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa anggaran seperti sosialisasi, jemput bola telah berjalan dengan baik. Namun terdapat kendala dari pihak Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya yang tidak bisa melakukan jemput bola atau *door to door* karena keterbatasan komputer dan akses aktivasi Identitas Kependudukan Digital.

c). Prosedur Layanan Aktivasi Identitas Kependudukan Digital

Prosedur atau sering disebut dengan *Standard Operating Procedures* menurut Wheelen dan Hunger dalam buku (Gitosudarso, 2023), adalah sekumpulan langkah atau metode berurutan yang menjelaskan secara mendetail cara penyelesaian suatu tugas atau pekerjaan. Prosedur ini secara khusus menjelaskan berbagai kegiatan yang perlu dilakukan untuk menyelesaikan program-program di perusahaan.

Selain anggaran yang dibutuhkan untuk mengembangkan sebuah program terkait penyelenggaraan aktivasi Identitas Kependudukan Digital, dibutuhkannya sebuah prosedur layanan yang mudah dipahami bagi masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Surabaya memiliki prosedur untuk masyarakat terkait aktivasi Identitas Kependudukan Digital. Prosedur tersebut dibuat guna mempermudah proses layanan, memiliki prosedur yang mudah dipahami, agar memiliki proses layanan yang terstruktur sesuai dengan *Standard Operating Procedures*.



Gambar 6. Syarat Aktivasi Identitas Kependudukan Digital
Sumber: Instagram Dispendukcapil.sby

Gambar 6 diatas merupakan persyaratan bagi masyarakat yang ingin melakukan aktivasi dan menggunakan aplikasi Identitas Kependudukan Digital, syarat yang pertama memiliki KTP elektronik yang aktif, kedua email yang dapat diakses, ketiga memiliki HP dengan internet yang stabil, dan yang terakhir memiliki aplikasi Identitas Kependudukan Digital yang telah di unduh melalui *Playstore* atau *Appstore*. Identitas Kependudukan Digital dapat diunduh tanpa dipungut biaya sama sekali. Prosedur layanan aktivasi Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya mengikuti arahan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kemudian berikut merupakan langkah-langkah aktivasi Identitas Kependudukan Digital:



Gambar 7. Langkah-Langkah Aktivasi
Sumber: Instagram Dispendukcapil.sby



Gambar 8. Proses Aktivasi IKD di Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya

Sumber: Dokumentasi Pribadi Peneliti

Hasil wawancara menunjukkan bahwa prosedur pelayanan telah berjalan sesuai *Standard Operating Procedures*. Dapat dilihat dari proses pelayanan yang mewajibkan masyarakat untuk memiliki HP, telah melakukan perekaman KTP, dan email yang aktif.

KESIMPULAN

Berdasarkan teori strategi implementasi menurut Wheelen dan Hunger dalam buku (Gitosudarso, 2023) dengan sub fokus seperti program, anggaran, dan prosedur menyimpulkan bahwa dapat memberikan keefektifitasan dan keefisiensian bagi masyarakat generasi mudah seperti kepraktisan waktu dalam aktivasi Identitas Kependudukan Digital. Berbanding terbalik dengan masyarakat lansia yang tidak paham terkait teknologi informasi. Dengan adanya Identitas Kependudukan Digital dapat mempersulit masyarakat. Ada masyarakat yang berpikir bahwa ia telah memiliki KTP fisik dan tidak perlu menggunakan Identitas Kependudukan Digital. Masih ada masyarakat yang tidak paham terkait kegunaan dan manfaat dari Identitas Kependudukan Digital serta kurangnya wawasan dan membaca bagi masyarakat.

Kemudian dari segi implementasi dapat dinyatakan cukup baik dapat dilihat dari segi strategi pemerintah dan pihak Kelurahan Putat Jaya Kota Surabaya seperti melakukan kerja sama dengan OPD/BUMD/kantor cabang BUMN, melakukan jemput bola, sosialisasi melalui media cetak, media online, serta sosialisasi tingkat kecamatan, kelurahan maupun desa, dan pelayanan terintegrasi. Namun, partisipasi masyarakat tergolong kurang, dapat dilihat bagi kalangan masyarakat lansia, dan masyarakat yang kurang paham terkait teknologi informasi.

REFERENSI

- Creswell, J. W. C. Dan J. D. (1994). *Research Design: Qualitative And Quantitative Approaches*. London: Sage Publications.
- Feny Rita Fiantika, Kusmayra Ambarwati, A. M. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasin* (Issue March).
- Gustika, R., Firta, W., Suci Mantauv, C., Fahrozi, M., & Kurnia Sandi, D. (2021). Journal Of Social And Economics Research. *Jurnal Sosial Dan Ekonomi*, 3(2)(1), 123–138.
- Indriyono Gitosudarso. (2023). Manajemen Strategi. In *Manajemen Strategi* (Issue November).
- Nasution, A. F. (2023). Metode Penelitian Kualitatif. In Sustainability (Switzerland) (Vol. 11, Issue 1). <Http://Scioteca.Caf.Com/Bitstream/Handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.Pdf?Sequence=12&Isallowed=Y%0Ahttp://Dx.Doi.Org/10.1016/J.Regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://Www.Researchgate.Net/Publication/305320484>
- SISTEM PEMBETUNGAN TERPUSAT STRATEGI MELESTARI
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2022 Tentang Standar Dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, Dan Blangko Kartu Tanda Penduduk

- Serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. (2022). *Kementerian Dalam Negeri RI*, 1–32.
- Salsa Bella, V., & Widodo, D. (2024). Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 14–31. <Https://Doi.Org/10.55542/Saraqopat.V6i1.833>
- Sudarta. (2022). *Analisis Perilaku Pengguna Untuk Beralih Dari E-KTP Ke Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Menggunakan Model Extended Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT)* (Vol. 16, Issue 1).
- Wheelen, H. &. (2004). *Strategic Management And Business Policy*, Pearson Prentice Hall, New Jersey.