

**OPTIMALISASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DALAM KEPEMILIKAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL
(IKD) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA SEMARANG PROVINSI JAWA TENGAH**

Nurani Kinanti
NPP. 31.0470

*Asdaf Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah
Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*

Email: nuranikinanti09@gmail.com

ABSTRACT

Problems Statement/Background (GAP): *The author focuses on the problem of lack of socialization and low public awareness of the ownership of Digital Population Identity (IKD) in Semarang City. **Purpose:** The purpose of this study is to analyze the implementation of IKD in the Population and Civil Registration Office of Semarang City by explaining the obstacles and describing the efforts. **Methods:** this study used descriptive qualitative method with data collection techniques consisting of interviews, observation, and documentation. **Result/Findings:** IKD ownership in Semarang City has only reached 3,27%, while the target set by the Directorate General of Population and Civil Registration is 30% of the total population with KTP-el in each district/city. This is due to the fact that the socialization and ball pick-up programs have not reached all aspects of the community, as well as the limitations of the existing facilities and infrastructure. **Conclusion:** Population administration services in the ownership of ID cards in the Population and Civil Registration Office of Semarang City are not optimal. Population and Civil Registration Office of Semarang City can conduct massive and active socialization to the community and approach other public service sectors so that data utilization requires people to use Digital Population Identity as a substitute for physical KTP-el. **Keywords:** Services, Digital Population Identity (IKD), Population and Civil Registration Office*

ABSTRAK

Permasalahan (GAP): Penulis berfokus pada permasalahan kurangnya sosialisasi serta rendahnya kesadaran masyarakat terhadap kepemilikan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Semarang. **Tujuan:** Tujuan penelitian untuk menganalisis penyelenggaraan IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Semarang dengan menjelaskan hambatan serta mendeskripsikan upayanya. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang terdiri dari wawancara, observasi dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Kepemilikan IKD di Kota Semarang baru mencapai 3,27%, sedangkan target yang ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan

Pencatatan Sipil sebesar 30% dari jumlah penduduk yang memiliki KTP-el di masing-masing kabupaten/kota. Hal tersebut karena sosialisasi dan program jemput bola yang dilaksanakan belum menjangkau seluruh aspek lapisan masyarakat serta adanya keterbatasan pada sarana dan prasana yang ada. **Kesimpulan:** Pelayanan administrasi kependudukan dalam kepemilikan IKD di Disdukcapil Kota Semarang berjalan kurang optimal. Disdukcapil Kota Semarang dapat melakukan sosialisasi secara masif dan aktif kepada masyarakat serta melakukan pendekatan kepada sektor layanan publik lain agar pemanfaatan data mewajibkan masyarakat menggunakan Identitas Kependudukan Digital sebagai pengganti KTP-el fisik.

Kata Kunci: Pelayanan, Identitas Kependudukan Digital (IKD), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi menciptakan peluang bagi pemerintah untuk melayani masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Hal ini merupakan upaya modernisasi pelayanan publik melalui adopsi teknologi digital yang kemudian disebut dengan *digital government*. (Yunus et al., 2023).

Pelayanan publik, terutama dalam konteks administrasi kependudukan menjadi fokus utama dalam transformasi menuju digitalisasi. Sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Perundang-undangan, administrasi kependudukan merupakan layanan dasar yang harus disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat.

Pada tahun 2009 Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dirjen Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri menghadirkan inovasi layanan KTP elektronik berbasis digital atau yang dikenal dengan sebutan KTP-el. KTP-el merupakan dokumen yang cukup rentan dan sering disalahgunakan oleh sekelompok oknum. Beberapa kasus yang marak terjadi biasanya berkaitan dengan penyalahgunaan data, seperti peretasan akun dan jual beli data pribadi. Selain itu kebutuhan akan blanko KTP-el yang terus meningkat setiap tahunnya menyebabkan anggaran pengadaan blanko KTP-el juga ikut membengkak.

Mengacu pada permasalahan yang terjadi, maka Dirjen Dukcapil melakukan terobosan baru melalui kebijakan Identitas Kependudukan Digital (IKD). Dalam pasal 13 ayat (2) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 disebutkan bahwa Digital ID atau Identitas Kependudukan Digital adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan Dokumen Kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan Data Pribadi sebagai identitas yang bersangkutan.

Pada tahun 2024 pemerintah menetapkan target cakupan kepemilikan IKD sebesar 30% dari jumlah penduduk yang sudah memiliki KTP-el (dukcapil.kemendagri.go.id). Meskipun IKD gencar disosialisasikan sejak pertama kali diluncurkan, namun pada kenyataannya masyarakat Kota Semarang masih banyak yang belum memiliki IKD, bahkan tidak tahu akan kehadiran program IKD. Padahal Kota Semarang termasuk dalam kategori penduduk dengan pengguna *smartphone* cukup tinggi yaitu sebesar 78,43% dari total jumlah penduduk di Kota Semarang tahun 2022 (jateng.bps.go.id).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Pelayanan administrasi kependudukan dalam kepemilikan IKD masih menemui beberapa hambatan. Apabila dilihat dari data yang diperoleh di Disdukcapil, capaian kepemilikan IKD di Kota Semarang masih terbilang rendah. Hal tersebut dikarenakan sebagian besar masyarakat belum seluruhnya mengetahui dan paham dalam menggunakan layanan digital ini terlebih lagi sosialisasi yang dilakukan masih kurang optimal. Pelayanan IKD masih belum merata sampai ke seluruh wilayah, terutama pada wilayah terpencil. Rendahnya capaian kepemilikan IKD di Kota Semarang juga disebabkan karena tidak semua masyarakat mempunyai *smartphone* terutama lansia.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi pada beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks digitalisasi maupun konteks pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Penelitian Eko Y. Y., Uswatul H., dan Faradhillah L. S. (2023) berjudul Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo, menemukan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan kanal website Go Digital telah berhasil meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan terutama dalam hal kemudahan akses, kecepatan pelayanan, dan kualitas layanan. Namun, terdapat beberapa masalah yang perlu diperbaiki, seperti kurangnya sosialisasi tentang penggunaan kanal website Go Digital dan beberapa kendala teknis. Oleh karena itu, disarankan agar Mal Pelayanan Publik terus meningkatkan sosialisasi dan perbaikan teknis untuk meningkatkan pelayanan administrasi yang lebih efisien dan unggul.

Penelitian Ikhsan B. P. dan Ali R. (2023) berjudul Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data Pribadi, menemukan bahwa perlunya sosialisasi yang terus menerus tentang tata cara aktivasi dan manfaat aplikasi Identitas kependudukan Digital sebagai pengganti Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

Penelitian Natasya Nur Aulia (2023) menemukan bahwa pelayanan Identitas Kependudukan Digital yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan adminduk dikatakan cukup, dari segi petugas yang memberikan pelayanan mampu memberi informasi dan arahan secara jelas baik jadwal pelayanan dan pertanyaan yang diajukan seputar Identitas Kependudukan Digital, sedangkan pada software yang digunakan masih terdapat kendala seperti server untuk mengakses SIAK ditutup secara mendadak.

Penelitian Yedija O. P. dan Agus M. (2023) berjudul Kejahatan Siber dan Kebijakan Identitas Kependudukan Digital: Sebuah Studi Tentang Potensi Pencurian Data Online, menemukan bahwa upaya meningkatkan keamanan siber di Indonesia memerlukan langkah-langkah konkret dan kolaboratif antar-pihak, termasuk pengembangan regulasi yang konsisten, peningkatan sumber daya manusia dalam bidang keamanan siber, dan kesadaran publik dan pemerintah yang lebih baik terhadap pentingnya melindungi data pribadi.

Penelitian Fikri P. A., Agus S., & Fitri F. (2023) menemukan bahwa dalam inovasi pelayanan E-KTP melalui aplikasi IKD di Kota Tangerang sesuai dengan indikator

teori yang peneliti gunakan. Dari lima variabel menunjukkan bahwa pada indikator *Relative Advatage* (Keuntungan Relatif) dapat dikatakan sudah baik, karena dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Sedangkan pada indikator *Compability* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba), *Observability* (kemudahan diamati) harus perlu ditingkatkan lagi. Hal ini dilihat dari efisiensi waktu, tenaga dan biaya serta sarana prasana yang dibutuhkan masyarakat dalam mengakses aplikasi IKD.

Penelitian Ketut Widianis dan I Nyoman Sukraaliawan (2024) berjudul Implementasi Kebijakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Digital dalam Mewujudkan Identitas Tunggal Kependudukan : Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng menemukan bahwa Implementasi kebijakan digitalisasi KTP di Kabupaten Buleleng sudah berjalan baik yang dikaji dari faktor komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur organisasi. Adanya komitmen pegawai dalam melakukan pelayanan dan tercukupinya sumber daya dalam pelaksanaan implementasi dapat menjadi faktor pendukung implementasi kebijakan.

Penelitian Zelfi N. G. dan Syafrudin P. (2024) menemukan bahwa berdasarkan teori efektivitas, program layanan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Simpang Tiga Pekan Kabupaten Serdang Bedagai telah melakukan program layanan dengan indikator, 1. Ketepatan Sasaran: telah banyak masyarakat yang menggunakan layanan IKD, 2. Sosialisai Program: telah berjalan lancar dari Disdukcapil ke Kecamatan kemudian ke Desa/Kelurahan, selanjutnya kelurahan meneruskan sosialisasi untuk disampaikan langsung kepada masyarakat 3. Tujuan Program: untuk memudahkan penyimpan data kependudukan dengan lebih aman, 4. Pemantauan Program: Pihak pelaksana program layanan IKD telah menerima aduan mengenai kekurangan program dan dalam proses mengevaluasi server.

Penelitian Anryana S, Ahmad Y, dan M. Nur Fietroh (2024) menemukan bahwa Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat telah memberikan dampak positif bagi pelayanan kependudukan dalam cara melayani dan berinteraksi dengan masyarakat sehingga sangat membantu masyarakat dalam mengakses dokumen kependudukan.

M. Khumaidi N., M. Wahyu T., Tri W., Siti Patimah, Siti Muawwanah, dan Arbansyah (2024) berjudul Sosialisasi Identitas Kependudukan Digital dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Kota Samarinda Pada Revolusi Digital menemukan bahwa pendampingan aktivasi IKD menjadi solusi inovatif dalam penerapan Teknologi Informasi untuk mendukung pelayanan publik menjadi lebih adaptif. Terkait pengembangan sistem masih terus dilakukan guna memaksimalkan fitur yang tersedia di Aplikasi Mobile.

Penelitian Irma N. dan Khithoh A. (2024) menemukan bahwa Implementasi aplikasi IKD oleh Disdukcapil Kota Tanjungpinang menghadapi beberapa tantangan, terutama terkait pemahaman teknologi di kalangan masyarakat dan keterbatasan sumber daya manusia. Upaya yang dilakukan oleh petugas disdukcapil kota tanjungpinang dalam indikator komunikasi dan disposisi masih berjalan dengan baik, serta memiliki struktur birokrasi yang cukup baik.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana fokus penelitian ada pada optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan dalam kepemilikan IKD di Disdukcapil Kota Semarang. Selain itu teori yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan teori optimalisasi menurut Hotniar Siringoringo yang terdiri dari 3 dimensi yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan dalam kepemilikan IKD, menjelaskan hambatan, dan mendeskripsikan upaya Disdukcapil dalam menangani hambatan penyelenggaraan IKD di Kota Semarang.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif untuk mendeskripsikan fakta yang ada di lapangan sesuai dengan keadaan sebenarnya. Data yang diperoleh diolah dan disajikan dalam bentuk gambar, tabel, dan narasi untuk menemukan makna dari peristiwa yang diamati sesuai ciri penelitian kualitatif, selanjutnya dapat dianalisa untuk ditarik kesimpulan secara induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan terhadap 14 informan yang terdiri dari Kepala Disdukcapil Kota Semarang, Sekretaris Dinas, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, dan 10 orang masyarakat. Penelitian dianalisis menggunakan teori optimalisasi Hotniar Siringoringo yang terdiri dari 3 dimensi yaitu tujuan, alternatif keputusan, dan sumber daya yang dibatasi.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Guna mengetahui optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan dalam kepemilikan IKD di Disdukcapil Kota Semarang, penulis menganalisis dengan teori Optimalisasi menurut Hotniar Siringoringo yang terdiri dari tiga dimensi yaitu:

3.1.1. Tujuan

Dimensi yang pertama dalam teori optimalisasi yaitu tujuan. Tujuan yang ingin dicapai disdukcapil Kota Semarang yaitu:

1. Melaksanakan Permendagri Nompr 72 Tahun 2022

Penerapan IKD di Disdukcapil Kota Semarang merupakan bentuk pelaksanaan dari Permendagri No. 72 Tahun 2022. Selain menunjukkan loyalitas kepada pemerintah, penerapan IKD juga merupakan bentuk peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kota Semarang. Hal ini sesuai dengan pasal 14 Permendagri No. 72 Tahun 2022 huruf b bahwa salah satu tujuan IKD yaitu meningkatkan pemanfaatan digitalisasi kependudukan bagi penduduk.

2. Pencapaian Target Kepemilikan IKD

Pada tahun 2024 Ditjen Dukcapil menaikkan target kepemilikan IKD yang sebelumnya 25% menjadi 30% dari jumlah penduduk yang sudah memiliki KTP-el dimasing-masing kabupaten/kota. Hingga bulan Januari 2024 terdapat 40.261 penduduk yang sudah mengaktivasi IKD di Kota Semarang, atau sekitar 3,27% dari target yang ditetapkan. Gambar di bawah ini menunjukkan peningkatan jumlah kepemilikan IKD di Kota Semarang sejak IKD diluncurkan sampai dengan Januari 2024.

Gambar 1.
Peningkatan Jumlah Kepemilikan IKD di Kota Semarang



Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, 2024
Gambar 1. di atas menunjukkan bahwa kepemilikan IKD di Kota Semarang terus meningkat sejak IKD diluncurkan. Peningkatan paling tajam terjadi pada bulan Desember 2022 ke bulan Juni 2023. Hal tersebut dikarenakan pada jangka waktu tersebut Disdukcapil Kota Semarang menjadikan IKD sebagai fokus utama dalam pelayanan administrasi kependudukan dengan menggalakkan program sosialisasi dan jemput bola.

3. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Pelaksanaan Program IKD

Keikutsertaan dan edukasi kepada masyarakat sangat penting dalam memperkenalkan dan menjelaskan tujuan dari IKD. Sejauh ini partisipasi dan minat masyarakat cenderung masih rendah. Maka dari itu salah satu bentuk usaha yang dilakukan Disdukcapil Kota Semarang yaitu dengan membuka loket tambahan untuk pelayanan IKD. Setiap masyarakat yang akan melakukan layanan di kantor Disdukcapil Kota Semarang terlebih dahulu diarahkan untuk melakukan aktivasi IKD dengan harapan kedepannya masyarakat dapat lebih mengenal dan paham terkait program IKD.

3.1.2. Alternatif Keputusan

Pada pelaksanaan pelayanan IKD tentu terdapat kendala atau hambatan yang dialami oleh Disdukcapil Kota Semarang. Salah satu kendala yang dihadapi yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui informasi terkait kehadiran IKD. Bentuk alternatif keputusan yang diambil yaitu dengan mengadakan program sosialisasi dan jemput bola. Kedua program tersebut memungkinkan Disdukcapil Kota Semarang untuk secara langsung mendatangi masyarakat untuk memberikan informasi dan bantuan dalam proses aktivasi dan penggunaan IKD.

Berikut adalah tabel rekapitulasi pelaksanaan kegiatan jemput bola yang telah dilaksanakan oleh Disdukcapil Kota Semarang selama tahun 2022 dan 2023:

Tabel 1.
Rekapitulasi Kegiatan Jemput Bola Program IKD

No.	OPD	Jumlah	
		2022	2023
1	Badan/Dinas/Kantor	32	9
2	Kecamatan dan Kelurahan	16	
3	Asisten/Bagian	16	
4	Setwan	1	
5	Rumah Sakit	1	1
6	Puskesmas	2	33
7	SMAN	15	
8	SMKN	11	1
9	SMPN	31	
10	MAN	1	
11	MTsN	1	
12	Perguruan Tinggi	1	2
13	Guru TK dan SD	4	6
14	Kantor Kementrian/Lembaga	18	8
	Jumlah	150	60

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, 2024
Badan/dinas/kantor merupakan tempat yang banyak dituju karena sasaran pertama dalam aktivasi IKD adalah ASN. ASN memiliki peran penting dalam administrasi publik dan dapat menjadi agen perubahan yang kuat dalam mengadopsi dan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara efektif. Pelaksanaan kegiatan jemput bola memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan aktivasi IKD, dimana masyarakat tidak harus datang ke kantor Disdukcapil Kota Semarang maupun UPTD kecamatan sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga yang sebelumnya mungkin diperlukan untuk melakukan kunjungan fisik. Namun dalam pelaksanaannya belum menjangkau ke seluruh lapisan masyarakat terutama yang jauh dari pusat kota seperti Kecamatan Mijen dan Gunungpati.

3.1.3. Sumber Daya yang Dibatasi

Sumber daya merupakan pengorbanan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Sumber daya yang dimaksud yaitu terdiri dari sumber daya manusia dan sumber daya penunjang yang jumlahnya terbatas.

1. Sumber Daya Manusia (SDM)

Adapun yang termasuk dalam SDM yaitu kecakapan dan kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital, dalam hal ini yaitu IKD. Pegawai Disdukcapil bertanggung jawab untuk memberikan

informasi, bantuan, dan dukungan kepada masyarakat dalam mengaktifkan dan menggunakan teknologi digital.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) sebagai bidang yang bertanggung jawab atas pelaksanaan program IKD membuka loket layanan tambahan dengan menempatkan satu orang pegawai untuk melaksanakan pelayanan aktivasi IKD. Jumlah tersebut tentunya masih sangat sedikit, sehingga perlu adanya penambahan jumlah pegawai untuk mendukung proses pelayanan IKD.

2. Sumber Daya Penunjang

Mengingat bahwa program IKD merupakan pelayanan yang dilakukan secara online, maka jaringan internet merupakan hal yang tidak kalah penting demi kelancaran proses pelayanan aktivasi IKD. Sebagai salah satu kota metropolitan di Indonesia, Kota Semarang memiliki akses internet yang mudah dijangkau. Namun pada kenyataannya, masih terdapat daerah yang sulit untuk menjangkau jaringan internet, seperti kecamatan Gunungpati karena letak geografis yang dikelilingi oleh perbukitan dan lembah, serta jauh dari pusat kota dan sehingga sinyal internet sulit masuk.

Ketersediaan sarana untuk pelayanan IKD di pihak masyarakat juga menjadi hal yang harus diperhatikan, dalam hal ini yaitu kepemilikan *smartphone* sebagai sarana utama yang dipersyaratkan untuk membuat dan memiliki IKD. Untuk dapat mengaktifkan IKD terdapat standar yang harus diperhatikan diantaranya yaitu harus mempunyai jaringan, mempunyai KTP-el, mempunyai *smartphone* IOS maupun android minimal seri 7.7, memiliki kemampuan untuk mengoperasikan ponsel pintar, serta memiliki email.

3.2. Faktor Penghambat

Pelayanan administrasi kependudukan dalam kepemilikan IKD yang dilakukan Disdukcapil Kota Semarang tidak seluruhnya berjalan lancar. Ada permasalahan yang menjadi faktor penghambat yang mempengaruhi proses pelayanan administrasi kependudukan. Adapun faktor-faktor tersebut dijelaskan dalam uraian paragraf berikut.

3.2.1. Sarana dan Prasarana

Jaringan internet merupakan hal yang penting dalam pelaksanaan program IKD. Kegiatan jemput bola yang dilaksanakan oleh Disdukcapil Kota Semarang beberapa kali terhambat karena adanya gangguan jaringan seperti yang terjadi di Kecamatan Gunungpati. Pada saat verifikasi data jaringan internet terputus dan tidak dapat terkoneksi dengan SIAK. Sehingga pelaksanaan kegiatan jemput bola harus dihentikan dan dilanjutkan dihari berikutnya.

Penambahan sarana dan prasarana penunjang dalam penyelenggaraan IKD juga perlu diadakan, seperti laptop dan mobil pelayanan keliling. Pada kegiatan jemput bola yang sudah dilaksanakan, Disdukcapil Kota Semarang hanya menggunakan dua laptop pribadi milik petugas dan mobil dinas pegawai dalam pelayanan IKD. Sehingga perlu adanya penambahan jumlah laptop dan pengadaan mobil layanan keliling.

3.2.2. Kurangnya Sosialisasi dan Kesadaran Masyarakat

Penyelenggaraan IKD di Kota Semarang pada praktiknya berjalan kurang optimal karena masih rendahnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat terhadap kepemilikan IKD. Beberapa masyarakat masih enggan melakukan aktivasi IKD karena menganggap bahwa kepemilikan IKD belum terlalu dibutuhkan. Hal ini dikarenakan dalam kegiatan sehari-hari pelayanan publik sektor lain seperti bidang kesehatan dan pendidikan masih menggunakan KTP-el untuk menjadi syarat dalam pelaksanaan pelayanan.

Selain itu masyarakat juga sudah terbiasa dengan cara-cara lama. Penggunaan KTP-el membuat masyarakat merasa lebih aman karena benda yang mereka miliki terlihat dalam bentuk fisik sedangkan IKD hanya dijangkau melalui gawai. Masyarakat cenderung merasa bahwa memiliki sesuatu yang dapat mereka pegang dan lihat secara fisik memberikan tingkat keamanan yang lebih tinggi dan lebih nyaman serta tidak yakin apakah sistem IKD cukup aman untuk melindungi data pribadi mereka dari ancaman siber.

Tidak jarang pula masyarakat belum melakukan aktivasi IKD karena tidak semua masyarakat paham akan penggunaan teknologi dan memiliki *smartphone*, terutama lansia. Beberapa lansia mungkin tidak memiliki akses yang memadai terhadap teknologi, seperti akses terhadap internet atau perangkat seperti *smartphone*.

3.3. Upaya

Proses pelayanan yang terhambat akibat beberapa kendala yang terjadi tentu harus segera dibenahi dengan beberapa upaya. Adapun upaya-upaya yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Semarang dalam menghadapi hambatan-hambatan tersebut adalah sebagai berikut.

3.3.1. Memelihara dan Meningkatkan Kualitas Sarana dan Prasarana

Hal ini dapat dimulai dengan pemeliharaan rutin pada perangkat keras maupun lunak serta memantau kesehatan jaringan dan server secara teratur untuk mendeteksi masalah sejak dini. Disdukcapil Kota Semarang juga memperbarui sistem operasi pada perangkat komputer yang akan digunakan untuk mengakses aplikasi SIAK terpusat.

Terkait keterbatasan jumlah laptop dan mobil layanan keliling, Disdukcapil Kota Semarang dapat mengajukan anggaran kepada pemerintah daerah untuk melakukan peremajaan dan pengadaan sarana dan prasarana yang belum tersedia. Dengan adanya laptop dan mobil layanan keliling maka dapat membantu dalam mengakomodasi peningkatan volume layanan jemput bola atau memperluas cakupan layanan ke lokasi yang lebih luas terutama di daerah terpencil atau yang sulit dijangkau

3.3.2. Meningkatkan Sosialisasi kepada Masyarakat

Pada tahap awal pelaksanaan IKD Disdukcapil Kota Semarang melakukan sosialisasi berjenjang melalui kecamatan yang diteruskan ke kelurahan, kemudian pihak kelurahan mengundang masyarakat untuk melakukan aktivasi IKD bersama melalui sesi penyuluhan, lokakarya, atau pertemuan kelompok kecil. Sosialisasi juga dilaksanakan dengan memanfaatkan media sosial seperti instagram, whatsapp,

dan website serta pemasangan pamflet dan *standing banner* pada kantor Disdukcapil Kota Semarang.

Disdukcapil Kota Semarang sendiri juga melakukan kerja sama dengan Diskominfo Kota Semarang guna menyebarkan informasi terkait kehadiran program IKD melalui Whatsapp Blast, yaitu fitur yang memungkinkan untuk mengirim pesan secara massal bersamaan tanpa harus menyimpan nomor pengguna. Dengan menggunakan Whatsapp Blast, informasi terkait program IKD dapat tersebar dengan cepat dan efisien.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan program IKD memberikan dampak positif bagi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari seperti mengurangi kebutuhan dalam penggunaan dokumen fisik dan proses manual, sehingga menghemat waktu dan biaya. Selain itu dengan hadirnya program IKD dapat meningkatkan keamanan data pribadi masyarakat karena sulit untuk dipalsukan. Penulis menemukan temuan penting yakni pelayanan administrasi kependudukan dalam kepemilikan IKD di Kota Semarang belum berjalan optimal. Salah satu penyebabnya yaitu *software* yang digunakan masih terdapat kendala seperti server untuk mengakses SIAK ditutup secara mendadak, sehingga pelaksanaan aktivasi IKD harus dihentikan sementara (Natasya Nur Aulia, 2023).

Selain itu juga dikarenakan kurangnya sosialisasi sehingga sebagian besar masyarakat belum mengetahui akan hadirnya program IKD. Sama halnya dengan temuan Ikhsan Bagus Permadi dan Ali Rokhman bahwa sosialisasi tentang tata cara aktivasi dan manfaat aplikasi IKD sebagai pengganti KTP-el harus terus menerus dilakukan agar masyarakat mengenal dan tertarik untuk melaksanakan aktivasi IKD (Ikhsan Bagus Permadi dan Ali Rokhman, 2023).

Untuk mengatasi hambatan tersebut maka Disdukcapil Kota Semarang melakukan upaya dengan melakukan sosialisasi berjenjang seperti yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Serdang Bedagai dalam penelitian Zelfi Nanda Gustiana dan Syafrudin Pohan (2024), dimana sosialisasi IKD dilakukan melalui kecamatan dengan menghadirkan pihak yang kompeten dalam hal tersebut sehingga pihak kecamatan dapat meneruskan sosialisasitersebut kepada desa dan elurahan. Kemudian pihak desa dan kelurahan dapat mengundang masyarakat untuk melakukan aktivasi bersama dan meneruskan hasil sosialisasi tersebut kepada masyarakat lainnya.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti selama melaksanakan penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dalam kepemilikan IKD di Disdukcapil Kota Semarang berjalan kurang optimal. Hal ini dapat tergambarkan melalui dimensi tujuan dalam pelaksanaan IKD yang belum sepenuhnya tercapai, dimana kepemilikan IKD di Kota Semarang baru mencapai 3,27%. Sedangkan target yang ditetapkan oleh Dirjen Dukcapil sebesar 30% dari jumlah penduduk yang sudah memiliki KTP-el dimasing-masing kabupaten/kota. Kemudian pada dimensi alternatif keputusan, kegiatan sosialisasi dan jemput bola yang dilaksanakan belum menjangkau seluruh aspek lapisan masyarakat, terutama

pada masyarakat yang tinggal jauh dari pusat kota. Sedangkan pada dimensi sumber daya yang terbatas, baik dari aspek sumber daya manusia (pegawai) maupun sumber daya penunjang (sarana dan prasana) masih kurang memadai.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian serta penulis tidak dapat memperoleh data observasi secara langsung dalam pelaksanaan kegiatan jemput bola IKD yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Semarang.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian ini, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan program IKD di Kota Semarang untuk menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Disdukcapil Kota Semarang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Anryana, Yamin, A., & Fietroh, M. N. (2024). *Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat*. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(1), 188-193. <https://doi.org/10.54371/jiip.v7i1.3619>
- Aulia, N. N., & Rahmadanik, D. (2023). *Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Kelurahan Kalirungkut Kota Surabaya Jawa Timur*. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(40), 137-143. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8415574>
- Fakhrulloh, Z.A. dan E. Wismulyani. 2016. *Sistem Informasi Administrasi Kependudukan*. Klaten: Cempaka Putih.
- Gatiningsih. (2015). *Identifikasi Data Base Kependudukan Sebagai Produk Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) di Kabupaten Bandung*. *Jurnal Dukcapil*, 3(2), 107-126. <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/2404>
- Gustiana, Z. N., & Pohan, S. (2024). *Efektifitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Simpang Tiga Pekan Kabupaten Serdang Bedagai*. *Jurnal Riset Multidisiplin dan Inovasi Teknologi*, 2(1), 451-457. <https://doi.org/10.59653/jimat.v2i01.460>
- Hutasoit, I., Pribadi, A. S., & Kediri, P. K. (2023). *Pelayanan Dokumen Akta Kematian Melalui Aplikasi Sedudo Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur*. 5(2), 106-124. <https://doi.org/10.33701/jk.v5i2.3743>
- Irma Nurdiana, I. & Ayumi, K. (2024). *Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Disdukcapil Kota Tanjungpinang*. *Jurnal Pengabdian dan Solidaritas Masyarakat*, 1(2), 50-58. <https://doi.org/10.62383/harmoni.v1i2.141>
- Nursyarif, M. K., Tirta. M. W., Wahyudi, T., Patimah, S., Muawwanah, S., &

- Arbansyah. (2024). *Sosialisasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Kota Samarinda pada Revolusi Digital*. PANDAWA, 2(1), 56-63.
<https://doi.org/10.61132/pandawa.v2i1.426>
- Permadi, I. B., & Rokhman, A. (2023). *Implementasi Identitas Kependudukan Digital Dalam Upaya Pengamanan Data Pribadi*. Journal of Public Policy and Administration Silampari. Volume 4, Nomor 2: 80-88. <https://doi.org/10.31539/joppas.v4i2.6199>
- Purba, Y. O., & Mauluddin, A. (2023). *Kejahatan Siber dan Kebijakan Identitas Kependudukan Digital: Sebuah Studi Tentang Potensi Pencurian Data Online*. Jurnal CIC Lembaga Riset dan Konsultan Sosial, 5(2), 55-56. <https://doi.org/10.51486/jbo.v5i2.113>
- Putra, F. P., Suherman, A., & Firdayani, F. (2023). *Inovasi Pelayanan E-KTP Berbasis Aplikasi Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang*. Jurnal Birokrasi dan Pemeintahan Daerah, 5(2), 328-338. <https://doi.org/10.15575/jbpd.v5i2.29055>
- Saleh, Muwafik. 2021. *Komunikasi Pelayanan Publik: Strategi Komunikasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Prima pada Institusi Pemerintahan*. Malang: Intrans Publishing.
- Siringoringo, Hotniar. 2015. *Pemograman Linear. Seri Teknik Riset Operasi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sri Maulidiah, S.Sos, M. S. 2014. *Pelayanan Publik (Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan)*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Triyuni Soemartono & Sri Hendrastuti. (2011). *Administrasi Kependudukan Berbasis Registrasi*. Jakarta: Yayasan Bina Profesi Mandiri.
- Widianis, K. & Sukraaliawan, I. N. (2024). *Implementasi Kebijakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Digital dalam Mewujudkan Identitas Tunggal Kependudukan : Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng*. Locus Majalah Ilmiah, 16(1), 1-17. <https://doi.org/10.37637/locus.v16i1.1710>
- Yunus, E. Y., Hasanah, U., & Seda, F. L. (2023). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (GODIGI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo*. Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara, 17(1), 66-75. <https://doi.org/10.52434/jp.v17i01.180>