

**EFEKTIVITAS PENERAPAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KARO**

Hardito Bastian Munthe
NPP. 31.0065

Asdaf Kabupaten Karo, Provinsi Sumatera Utara
Program Studi: Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Email: bastiandito17@gmail.com
Pembimbing Skripsi: Dr. Gatningsih, M.T.

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The Digital Population Identity (DPI) is an innovation that follows the implementation of digitalization technology regarding population digitization, which contains electronic information used to represent population documents and data in digital applications through devices (smartphones) displaying personal data as the respective identity. The Karo District Population and Civil Registration Office are currently implementing Digital Population Identity to enhance population administration services. **Purpose:** This research aims to determine the effectiveness of implementing DPI in improving population administration services at the Karo District Population and Civil Registration Office. **Method:** This research employs a qualitative approach with an inductive method. The data collection techniques include interviews, observations, and documentation. **Result:** The results of this research conclude that the implementation of DPI in improving population administration services has not been effectively carried out so far. Overall, the results of the research instrument show that the implementation of DPI has not yielded effective results, such as unachieved targets and inadequate integration and adaptation with the community. There are several inhibiting factors, such as the lack of cooperation in DPI from various institutions such as banks and the Social Security Administration Agency (BPJS), as well as insufficient digital literacy. **Conclusion:** The effectiveness of implementing the Digital Population Identity (DPI) at the Karo District Population and Civil Registration Office has not been optimal. This can be observed from the unachieved target goals, the lack of integration of DPI with other institutions, and the difficulty faced by the community in adapting to the DPI system. The main inhibiting factors include the lack of cooperation with the Social Security Administration Agency (BPJS) and banks, as well as low digital literacy among the elderly population. Efforts to overcome these obstacles include socialization campaigns regarding DPI integration with banks and BPJS, as well as digital education initiatives at the district, sub-district, and village levels.*

Keywords: *Digital Population Identity, Effectiveness, Population Administration*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan suatu inovasi yang mengikuti penerapan teknologi mengenai digitalisasi kependudukan yang berisi informasi elektronik yang digunakan untuk mempresentasikan dokumen kependudukan dan data dalam aplikasi digital melalui gawai (*smartphone*) yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo saat ini sedang menerapkan Identitas Kependudukan Digital dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan IKD dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. **Metode:** Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan induktif. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data yaitu dengan wawancara, observasi, kemudian dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian ini disimpulkan bahwa penerapan IKD dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan sejauh ini belum berjalan dengan efektif dimana hasil dari instrumen penelitian secara keseluruhan penerapan IKD belum menunjukkan hasil yang efektif seperti target yang belum tercapai, belum adanya integrasi dan adaptasi dengan masyarakat yang belum maksimal. Terdapat beberapa faktor penghambat seperti belum ada kerjasama IKD dari berbagai institusi seperti bank, BPJS dan kurangnya literasi digital. **Kesimpulan:** efektivitas penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo belum optimal. Hal ini dilihat dari pencapaian target yang belum tercapai, kurangnya integrasi IKD dengan instansi lain, dan kesulitan masyarakat dalam beradaptasi dengan sistem IKD. Faktor penghambat utama meliputi kurangnya kerjasama dengan BPJS dan bank, serta rendahnya literasi digital di kalangan generasi tua. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut mencakup sosialisasi integrasi IKD dengan bank dan BPJS, serta edukasi digital di tingkat kecamatan dan kelurahan maupun desa.

Kata kunci: Administrasi Kependudukan, Efektivitas, Identitas Kependudukan Digital

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan digital yang cukup pesat saat ini tentu memiliki pengaruh dengan berbagai aspek dalam kehidupan masyarakat di Indonesia. Di era digital saat ini, kemampuan menguasai teknologi menjadi suatu keharusan. Pertumbuhan teknologi yang sangat pesat tidak hanya dirasakan oleh masyarakat, tetapi juga oleh pemerintah. Perkembangan teknologi dalam era digitalisasi telah mendorong pemerintah untuk melakukan suatu reformasi pada seluruh bagian tata kelola pemerintah. Seiring adanya kemajuan teknologi peran pemerintah juga terus berkembang untuk memberikan pelayanan publik berbasis teknologi informasi yang lebih cepat, memiliki persyaratan yang lebih mudah, serta tanpa biaya. Pelayanan publik dapat berbentuk penerbitan dokumen kependudukan yang dicatatkan berdasarkan setiap peristiwa penting yang ada di tengah-tengah kehidupan masyarakat.

Pelayanan dokumen kependudukan menjadi perhatian penting seiring dengan dinamika perkembangan kependudukan dan persyaratan tertib administrasi di berbagai bidang pelayanan publik. Dalam upaya untuk meningkatkan layanan administrasi kependudukan yang baik, berbagai tantangan mulai muncul. Hal itu diakui pemerintah dalam pernyataan Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, Zudan Arif Fakrulloh,

menyampaikan 5 hal yang menjadi keluhan masyarakat mengenai pengelolaan administrasi kependudukan hingga dampaknya muncul dari observasi melalui media *online*, meliputi: (1) masyarakat menemukan calo dan pelanggaran hukum; (2) menambah banyak prasyarat dalam pengelolaan administrasi kependudukan; (3) pencetakan KTP elektronik yang lambat; (4) permasalahan integrasi informasi; dan (5) antrean di loket administrasi yang habis (Kompas, 2020).

Fakta ini memotivasi pemerintah daerah, terutama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil), untuk mengadopsi layanan dokumen kependudukan dengan cara-cara baru yang baru. Disdukcapil Kabupaten Karo berada dalam situasi serupa. Dalam upaya membangun administrasi kependudukan yang terkendali, Disdukcapil Kabupaten Karo menerapkan berbagai macam inovasi untuk meningkatkan pelayanan. Tabel berikut merupakan daftar inovasi yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan.

Tabel 1. 1
Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Disdukcapil Kabupaten Karo

| No | Inovasi | Keterangan |
|----|----------------|--|
| 1 | Sitelu Sada | - Bermakna pengurusan Akta Kelahiran akan mendapatkan Kartu Keluarga dan KIA (Kartu Identitas Anak) - Efektif sejak 2019 |
| 2 | Dokter Akta | - Bermakna Dokumen Terbit Akibat Kematian - Efektif sejak 2020 |
| 3 | Bebas Kopid | - Bermakna Berbasis Email Bahagiakan Semua Kontak Online Pelayanan Inovatif Dukcapil - Efektif sejak 2021 |
| 4 | Senembas | - Bermakna Setiap Pasangan mencatatkan perkawinan akan mendapatkan enam dokumen kependudukan. - Efektif sejak 2022 |
| 5 | Tikus Kubagasi | - Bermakna Setiap Kelahiran di Rumah Sakit, Keluarga Bahagia Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Kartu Identitas Anak selesai - Efektif sejak 2023 |

Sumber: Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Karo (2023)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa, Disdukcapil Kabupaten Karo menunjukkan komitmen yang baik dalam memberikan layanan dokumen kependudukan yang berkualitas melalui pengembangan berbagai macam inovasi pelayanan. Dimulai pada tahun 2019 Disdukcapil Kabupaten Karo menerbitkan inovasi Sitelu Sada hingga terbitnya inovasi Tikus Kubagasi. Dengan adanya inovasi pelayanan yang diterbitkan setiap tahunnya Disdukcapil Kabupaten Karo berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Budaya digital, talenta digital, dan literasi digital berpengaruh pada keberhasilan pencapaian target dalam penerapan Identitas Kependudukan Digital dan transformasi *digital* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Budaya digital merupakan suatu syarat untuk melaksanakan suatu transformasi digital dikarenakan penerapan budaya digital mengarah pada perubahan pola pikir (*mindset*) untuk dapat beradaptasi sesuai dengan perkembangan digital. Menurut data Badan Pusat Statistik dari hasil pendataan Survei Susenas 2021 tercatat 90,54 persen rumah

tangga di Kabupaten Karo telah mempunyai *smarthphone* (BPS Kabupaten Karo, 2021). Namun masyarakat di Kabupaten Karo masih banyak yang kesulitan dengan pelayanan *online* dan terbiasa dengan pelayanan manual. Talenta digital pada aparatur pemerintahan yang terampil dalam teknologi informasi dan komunikasi diperlukan dalam penerapan Identitas Kependudukan Digital.

Disdukcapil Kabupaten Karo memiliki operator yang terampil dalam menerapkan Identitas Kependudukan Digital namun terkendala dengan jumlah yang ada. Literasi digital, yang mencakup pemahaman masyarakat tentang teknologi digital, penggunaan perangkat lunak dan keamanan digital juga diperlukan agar masyarakat memanfaatkan Identitas Kependudukan Digital secara efektif. Kondisi masyarakat di Kabupaten Karo masih banyak yang belum mengetahui tentang Identitas Kependudukan Digital, akses yang terbatas akibat tidak semua orang memiliki spesifikasi *smartphone* yang dibutuhkan (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Karo, 2023).

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan berkaitan dengan identitas kependudukan digital dalam administrasi kependudukan yang dapat dilihat melalui tabel berikut

Tabel 1. 2
Jumlah Kepemilikan Dokumen Kependudukan di Kabupaten Karo Agustus Tahun 2023

| No | Jenis Dokumen | Kepemilikan | | Jumlah Total |
|----|--------------------------------|-------------|----------------|--------------|
| | | Memiliki | Belum Memiliki | |
| 1 | Kartu Keluarga | 132.985 | 2.227 | 135.212 |
| 2 | Kepemilikan KTP-el | 298.628 | 2.899 | 301.527 |
| 3 | Perekaman KTP-el | 298.745 | 2.782 | 301.527 |
| 4 | Akta Lahir Penduduk 0-17 tahun | 100.603 | 16.721 | 117.324 |

Sumber: Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Karo, (2023)

Berdasarkan data pada tabel 1.2 jumlah penduduk wajib KTP-el ialah 301.527 jiwa dan penduduk yang sudah memiliki KTP-el ialah 298.628 jiwa. Tercatat masih ada 2.899 penduduk yang belum memiliki KTP-el atau setidaknya sudah rekam data untuk keperluan tersebut. Faktanya bahwa belum seluruh yang telah melakukan perekaman KTP-el telah memiliki KTP-el. Ada sejumlah 117 penduduk yang telah melakukan perekaman namun belum memiliki KTP-el. Dari jumlah penduduk wajib KTP-el masih terdapat 2.782 penduduk yang belum melakukan perekaman. Sehingga ada 0,92% penduduk yang harus nya telah melakukan perekaman KTP-el. Hal tersebut terjadi karena kekurangan blangko KTP-el sehingga warga terdampak terpaksa menunggu. Menurut data Disdukcapil Kabupaten Karo, tersisa 2.000 buah blangko KTP-el yang dapat digunakan hingga Agustus 2023.

Munculnya Dukcapil *Go Digital* sebelum Identitas Kependudukan Digital pada tahun 2019 untuk memajukan pelayanan kepada masyarakat. Dukcapil *Go Digital* ialah suatu sistem dengan pelayanan meliputi perekaman, pencatatan, pemutakhiran data yang dilakukan melalui suatu system yang *online* sehingga menghasilkan pelayanan yang lebih efisien dan relatif cepat. *Go Digital* merupakan suatu bentuk inovasi bagi proses kinerja pemerintah dalam mentransformasi suatu sistem pelayanan yang dilaksanakan di bidang kependudukan dengan menerbitkan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga melalui *online* tanpa tanda tangan secara langsung cap basah oleh Kepala Dinas.

Penerbitan Identitas Kependudukan Digital dilakukan secara bertahap yang diharapkan pada setiap tahapan tersebut dapat tercapai. Implementasi sesuai dengan tahapan, yaitu: (1) ASN Ditjen Dukcapil pada tahun 2022; (2) ASN Disdukcapil Prov/Kab/Kota pada tahun 2022; (3) ASN K/L pada tahun 2022; (4) ASN seluruh Indonesia pada tahun 2022; (5) Pelajar/Mahasiswa pada tahun 2023; serta (6) masyarakat umum pada tahun 2023 (Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2022). Untuk target Nasional Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri pada tahun 2023 ialah sebesar 25% dari total perekaman KTP. Target Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo ialah sebesar 74.686 jiwa sampai bulan Agustus 2023. Menurut data Disdukcapil Kabupaten Karo sampai dengan Agustus 2023 jumlah penduduk yang telah memiliki Identitas Kependudukan Digital (IKD) mencapai 5.230 jiwa atau 1,75%. Penduduk yang wajib IKD di Kabupaten Karo berjumlah 298.744 jiwa. Menurut data Badan Pusat Statistik Kabupaten Karo hingga pada tahun 2022 tercatat Kabupaten Karo memiliki ASN sebanyak 5.027 pegawai dan seluruhnya telah mempunyai IKD.

Budaya digital, talenta digital, dan literasi digital berpengaruh pada keberhasilan pencapaian terget dalam penerapan Identitas Kependudukan Digital dan transformasi *digital* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Budaya digital merupakan suatu syarat untuk melaksanakan suatu transformasi digital dikarenakan penerapan budaya digital mengarah pada perubahan pola pikir (*mindset*) untuk dapat beradaptasi sesuai dengan perkembangan digital. Menurut data Badan Pusat Statistik dari hasil pendataan Survei Susenas 2021 tercatat 90,54 persen rumah tangga di Kabupaten Karo telah mempunyai *smarthphone*. Namun masyarakat di Kabupaten Karo masih banyak yang kesulitan dengan pelayanan *online* dan terbiasa dengan pelayanan manual. Talenta digital pada aparatur pemerintahan yang terampil dalam teknologi informasi dan komunikasi diperlukan dalam penerapan Identitas Kependudukan Digital.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan inovasi pelayanan kependudukan. Penelitian Mutiara Nastasya dan Febri Yuliani yang berjudul “Efektivitas Sistem Pelayanan Terpadu Kependudukan (Sipenduduk) Kota Pekanbaru” menunjukkan bahwa, Hasil dari penelitian yang penulis dapat yaitu pelaksanaan program sistem pelayanan terpadu kependudukan (sipenduduk) masih memiliki beberapa faktor yang menjadi hambatan yang dialami oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru sehingga menyebabkan pelaksanaan program tersebut belum efektif (Yuliani & Nastasya, 2023). Penelitian Moch. Andre Firmansyah dan Rosyidatuzzahro Anisykurlillah yang berjudul “Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya” menunjukkan bahwa Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas program layanan identitas kepedundukan digital di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya: 1) terdapat peningkatan antusiasme warga dalam mengaktifkan identitas kepedundukan digital. 2) Kelurahan Kandangan, Ketua RT dan RW, serta Tim Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya juga ikut serta dalam sosialisasi layanan IKD di Kelurahan Kandang. 3) warga Desa Kandangan secara bertahap beralih dari KTP fisik ke KTP digital yang tujuannya untuk memudahkan dan mempercepat transaksi pelayanan publik dalam bentuk digital. 4) tim Kelurahan Kandangan dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya telah memantau program layanan Identitas Kependudukan Digital di Kelurahan Kandangan (Firmansyah & Anisykurlillah,

2023). Penelitian Nur Azizah, Rahayu Kusuma Dewi, dan Cecep Wahyu Hoerudin yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang” menunjukkan bahwa, efektivitas dari pemanfaatan aplikasi *E-dukcapil* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang belum cukup efektif (Azizah, Dewi, & Hoerudin, 2022). Penelitian Mushaffa Faiz Akmal yang berjudul “Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Si D’nok (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Disdukcapil Kota Semarang” menunjukkan bahwa, Hasil Penelitian menunjukan bahwa Sistem Informasi SI D’nOK belum efektif serta faktor penghambat yang utama yaitu faktor budaya masyarakat serta sosialisasi yang masih kurang. Rekomendasi yang dapat diberikan oleh peneliti adalah Disdukcapil Kota Semarang dalam mengelola Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan yaitu meningkatkan sosialisasi yang dapat menjangkau semua kalangan serta perbaikan aplikasi agar mencegah terjadinya gangguan saat pemakaian (Akmal, 2023). Terakhir, penelitian Krisna Syarif Hidayatulloh dan Muhammad Roisul Basyar yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (*Klampid New Generation*) di Kelurahan Pegirian , Kecamatan Semampir , Kota Surabaya yang menunjukkan bahwa, bahwa pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan dari beberapa indikator dinyatakan belum efektif (Hidayatulloh & Basyar, 2023).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teori efektivitas menurut duncan yang memberikan bahwa suatu program berjalan efektif dapat diukur dari tiga dimensi yaitu, pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi (Duncan dalam Steers & Jamin, 1980). Sedangkan penelitian sebelumnya yang menggunakan teori efektivitas menggunakan teori dari sutrisno dan mutiarin (Mutiarin & Zaenudin, 2014; Sutrisno, 2010)

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas penerapan identitas kependudukan digital, hambatan-hambatan yang ditemui, serta upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo dalam mengatasi masalah dan hambatan penerapan identitas kependudukan digital.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan suatu jenis penelitian yang bertujuan untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai sosial yang dimaksudkan untuk mengeksplorasi dan mengklarifikasi suatu kejadian atau fenomena dan kenyataan sosial. Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang berdasar pada postpositivisme, yang dipakai untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (Sugiyono, 2015).

Penulis mengumpulkan observasi, wawancara, dan dokumentasi sesuai dengan apa yang dijelaskan Simangunsong (Simangunsong, 2017). Dalam melakukan pengumpulan data kualitatif, penulis melakukan wawancara secara mendalam terhadap Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, Kepala Bidang Inovasi dan Pemanfaatan Data, Kepala Bidang

Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Kasi inovasi pelayanan, Operator Identitas Kependudukan Digital sebanyak dua orang, dan Masyarakat sebanyak lima orang.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis Efektivitas Penerapan Identitas Kependudukan Digital Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo dengan menggunakan teori efektivitas menurut duncan yang terdiri dari tiga dimensi yaitu, pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi yang masing-masing dijelaskan di sub bab berikut.

3.1. Identitas Kependudukan Digital

Inovasi pelayanan publik merupakan perkembangan administrasi dan kebijakan publik terkini yang dapat dilihat dari indikator kegunaan, kesesuaian, kompleksitas, kemudahan penggunaan, dan penilaian relatif. Karakteristik dapat dijadikan panduan untuk mengamati inovasi layanan yang ditawarkan pemerintah, *e-government* dapat diimplementasikan dalam administrasi publik untuk meningkatkan pelayanan publik yang demokratis. Tabel berikut menunjukkan data kepemilikan IKD (Identitas Kependudukan Digital) sampai pada tanggal 31 Desember 2023

Tabel 3. 1
Data Kepemilikan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Karo
Sampai 31 Desember 2023

| No | Nama Kecamatan | Jumlah Penduduk | Jumlah Kepemilikan IKD |
|--------|----------------|-----------------|------------------------|
| 1 | Kabanjahe | 73.285 | 5.835 |
| 2 | Berastagi | 47.862 | 2.946 |
| 3 | Barusjahe | 25.300 | 1.303 |
| 4 | Tigapanah | 35.230 | 2.067 |
| 5 | Merek | 22.692 | 1.031 |
| 6 | Munte | 23.455 | 1.118 |
| 7 | Juhar | 15.465 | 483 |
| 8 | Tigabinanga | 22.740 | 873 |
| 9 | Lau Baleng | 20.977 | 531 |
| 10 | Mardinding | 20.242 | 525 |
| 11 | Payung | 12.667 | 494 |
| 12 | Simpang Empat | 23.093 | 1.264 |
| 13 | Kuta Bulu | 12.899 | 530 |
| 14 | Dolat Rakyat | 9.766 | 481 |
| 15 | Merdeka | 15.547 | 808 |
| 16 | Namanteran | 14.776 | 726 |
| 17 | Tiga Nderket | 15.282 | 669 |
| Jumlah | | 411.278 | 21.864 |

Sumber: Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Karo, (2023)

Dari penyajian data tersebut diatas menunjukkan bahwa, penduduk yang telah memiliki IKD di Kabupaten Karo berjumlah 21.864 jiwa dengan KecamatanKabanjahe sebagai kecamatan yang memiliki jumlah penduduk yang telah memiliki IKD terbanyak sejumlah 5.835 jiwa dan Kecamatan Dolat Rakyat sebagai kecamatan yang memiliki jumlah penduduk yang telah memiliki IKD paling sedikit sejumlah 481 jiwa.

3.2. Efektivitas Penerapan Identitas Kependudukan Digital Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo

3.2.1. Pencapaian Tujuan

Dalam dimensi tersebut diatas, bahwa penulis melakukan wawancara dan observasi ditemukan bahwa, Penerapan Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Karo bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun semua ASN di Kabupaten Karo telah berhasil diaktivasi, hanya 1,75% dari penduduk wajib KTP yang telah memanfaatkan layanan ini. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, Susy Iswara Bangun, SE, M.Si, dan beberapa masyarakat, terdapat kendala dalam efektivitas layanan ini, terutama terkait proses aktivasi yang masih memerlukan kunjungan fisik ke kantor Disdukcapil. Evaluasi lebih lanjut menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Identitas Kependudukan Digital tersedia di platform Android dan Apple, ada kebutuhan untuk meningkatkan kemudahan aktivasi dan penggunaan agar layanan ini dapat lebih optimal. Hal ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan melalui Identitas Kependudukan Digital perlu terus disempurnakan melalui kerjasama antara pemerintah dan masyarakat untuk mencapai hasil yang lebih baik di masa mendatang.

Tujuan yang ingin dicapai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur agar segala hal-hal yang tidak diinginkan tidak terjadi dan minim kesalahan dalam pelaksanaannya, berikut SOP pelaksanaan pelayanan penerapan IKD di Kabupaten Karo. Gambar berikut merupakan SOP dalam pembuatan IKD di Kabupaten Karo

Gambar 3. 1
Standar Operasional Prosedur Pembuatan IKD di Kabupaten Karo

| No. | Uraian Prosedur | Pelaksana | | Mutu Baku | | | Keterangan |
|-------------|---|-----------|--|-------------|---|---|------------|
| | | Pemohon | Petugas /Operator | Kelengkapan | Waktu | Output | |
| 1 | Pemohon mengunduh/download dan menginstal aplikasi Identitas Kependudukan Digital dari Playstore/Appstore di ponsel Android atau Iphone. | | ponsel Android atau Iphone | 5 Menit | Mengisi Data berupa NIK, e-mail, dan Nomor Smartphone. | Penduduk yang ingin mengaktifasi identitas kependudukan Digital, bisa melakukan di Kantor Disdukcapil, Mall Pelayanan Publik atau di Kantor Kecamatan sesuai domisili, pendaftaran Aplikasi IKD perlu didampingi Petugas / operator Disdukcapil karena pendaftaran ini memerlukan Verifikasi dan Validasi yang ketat dengan teknologi face recognition. | |
| 2 | Pemohon membuka aplikasi IKD, kemudian klik "DAFTAR", isi data berupa NIK, e-mail dan nomor ponsel lalu klik tombol verifikasi data. | | Mengisi Data berupa NIK, e-mail, dan Nomor Smartphone serta verifikasi data. | 5 Menit | sistem menampilkan halaman verifikasi wajah dengan swafoto. | | |
| 3 | Pemohon melakukan Swafoto/selfie wajah dengan cara klik "AMBIL FOTO", untuk melakukan pemadanan face recognition, kemudian menyerahkan ponsel android/iphone kepada petugas IKD atau operator Disdukcapil yang berada di Dinas, Mall Pelayanan Publik ataupun di Kecamatan. | | sistem menampilkan halaman verifikasi wajah dengan swafoto. | 5 Menit | Aktivasi QR Code. | | |
| 4 | Petugas IKD atau operator Disdukcapil yang berada di Dinas, Mall Pelayanan Publik ataupun di Kecamatan melakukan Scan Qr Code dari Komputer/ Laptop Petugas ke Handpone Pemohon. | | Aktivasi QR Code. | 5 Menit | PIN Aktivasi IKD. | | |
| 5 | Pemohon Menerima e-mail dan menyalin kode PIN serta memasukkan kode aktivasi yang sudah di salin, keisikan captcha-nya, kemudian klik aktifkan. | | PIN Aktivasi IKD. | 5 Menit | Aktivasi IKD telah aktif. | | |
| 6 | Petugas IKD atau operator Disdukcapil yang berada di Dinas, Mall Pelayanan Publik ataupun di Kecamatan mengarsipkan atau mendokumentasikan data IKD dan membuat laporan. | | Aktivasi IKD telah aktif. | 5 Menit | laporan harian data IKD. | | |
| Total Waktu | | | | | 30 Menit | | |

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, (2024)

Berdasarkan data-data tersebut, penulis menyimpulkan bahwa penerapan IKD dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pelayanan Sipil Kabupaten Karo telah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan dalam penerapan IKD. Hal itu juga tidak merepotkan masyarakat karena dilakukan tidak memerlukan waktu yang cukup lama. Tahap pencapaian tujuan pada dasarnya merupakan proses yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk memecahkan suatu masalah melalui suatu teknologi digital. Identitas Kependudukan Digital dianggap berhasil apabila manfaat dan kontribusinya baik dalam pelayanan administrasi kependudukan.

3.2.2. Integrasi

Integrasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) merupakan ukuran untuk mengevaluasi sejauh mana sistem ini terintegrasi dalam ekosistem yang lebih luas, mencakup aspek kemudahan akses, keamanan, validitas data, dukungan hukum, dan ketersediaan fitur. Untuk menilai efektivitas IKD dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, penelitian dilakukan melalui wawancara dengan beberapa pihak terkait. Wawancara dengan Bapak Yerri Usahanta Purba, SE, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, mengungkapkan bahwa meskipun IKD diharapkan dapat terintegrasi dengan berbagai layanan publik seperti BPJS dan Bank, saat ini hal tersebut belum terealisasi karena kurangnya kerjasama. Hambatan serupa diungkapkan oleh Saudara Rizky Nimpar, warga yang telah menggunakan IKD, yang menyatakan bahwa beberapa bank belum menerima IKD karena kurangnya informasi.

Reaksi masyarakat terhadap IKD beragam, dengan sebagian mengakui keefektifannya sementara yang lain menyoroti perlunya perbaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Operator IKD, Bapak Rajes Khan Sipayung, menegaskan bahwa pemantauan

penggunaan IKD oleh masyarakat dilakukan secara aktif, dan Disdukcapil terbuka terhadap saran serta keluhan, terutama terkait penolakan oleh beberapa bank. Dari berbagai wawancara, dapat disimpulkan bahwa IKD telah mempermudah dan mempercepat akses masyarakat terhadap dokumen kependudukan, meskipun masih terdapat tantangan yang perlu diatasi untuk mencapai integrasi penuh dengan layanan publik lainnya.

3.1.3. Adaptasi

Dimensi tersebut dapat penulis simpulkan bahwa, adaptasi adalah proses penyesuaian diri terhadap orang lain maupun lingkungan. Dalam konteks penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Karo, adaptasi ini mencakup berbagai upaya untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Efektivitas IKD diukur melalui indikator adaptasi, yang dievaluasi melalui wawancara dengan beberapa warga dan pejabat terkait.

Wawancara dengan Saudari Eninta mengungkapkan kesulitan teknis dalam mengaktifkan IKD dan kurangnya panduan yang jelas bagi pengguna yang tidak terbiasa dengan teknologi. Senada dengan itu, Ibu Ernawati menyoroti perlunya penilaian terhadap ketersediaan infrastruktur digital di setiap daerah untuk memastikan akses yang merata. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, Ibu Susy Iswara Bangun, SE, M.Si, menyatakan bahwa tantangan terbesar adalah masyarakat yang gagap teknologi, yang memerlukan panduan dan tutorial lebih lanjut dalam penggunaan IKD. Selain itu, Bapak Yerri Usahanta Purba, SE, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, menekankan harapan bahwa peralihan ke IKD akan membawa efek positif, seperti pelayanan administrasi kependudukan yang lebih cepat dan kekinian, serta keuntungan lain seperti tidak perlu membawa KTP fisik ke tempat-tempat layanan publik yang terintegrasi dengan IKD.

Penerapan IKD di Kabupaten Karo didasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Meskipun setiap penerapan program memiliki kekurangan, evaluasi yang tepat dapat mengidentifikasi dan menutup kekurangan tersebut, dengan harapan bahwa IKD dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang signifikan dalam pelayanan administrasi kependudukan di masa mendatang. Adaptasi dalam penerapan IKD merupakan proses untuk mencapai tujuan peningkatan pelayanan administrasi kependudukan melalui teknologi digital. Keberhasilan IKD diukur dari manfaat dan kontribusinya terhadap pelayanan ini, dan tahap adaptasi yang baik diharapkan dapat membuat inovasi ini lebih efektif dan bermanfaat bagi masyarakat.

3.2. Faktor Penghambat dalam Penerapan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo

Dalam Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo mengalami berbagai hambatan yang mempengaruhi efektivitasnya. Berikut adalah beberapa faktor penghambat utama:

1. **Kurangnya Kerjasama dari Berbagai Pihak** Belum adanya kerjasama yang memadai antara IKD dengan institusi seperti bank dan BPJS menghambat penggunaan luas dari IKD. Bank

mungkin menolak menerima IKD jika mereka tidak memiliki infrastruktur yang sesuai untuk memverifikasi identitas digital. Bank memiliki tanggung jawab untuk memastikan keamanan dan kepatuhan terhadap peraturan verifikasi identitas. Jika mereka menilai bahwa IKD tidak memenuhi standar keamanan atau peraturan yang berlaku, mereka cenderung menolak dokumen tersebut. Selain itu, masalah teknis dalam proses verifikasi identitas digital sering terjadi, yang semakin menghambat penggunaan IKD baik di sistem bank maupun di infrastruktur IKD itu sendiri.

2. **Kurangnya Literasi Digital** Kesenjangan digital antara generasi tua dan muda menjadi salah satu hambatan utama. Generasi tua sering merasa kurang percaya diri dalam menggunakan teknologi digital, disertai kekhawatiran akan privasi dan keamanan data yang membuat mereka ragu menggunakan IKD. Untuk meningkatkan kemampuan digital, Kabupaten Karo telah meluncurkan Gerakan Satu Instansi Pemerintah Satu Inovasi Setiap Tahun melalui Keputusan Bupati Karo Nomor 30 tahun 2019. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan partisipasi dan produktivitas masyarakat dalam menghadapi era digital.

Menurut data Badan Pusat Statistik dari hasil Survei Susenas Tahun 2021, tercatat 90,54 persen rumah tangga di Kabupaten Karo telah memiliki smartphone (Badan Pusat Statistik Kabupaten Karo, 2021). Meskipun demikian, generasi tua sering mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi karena kondisi fisik yang menurun. Meski ada keinginan dari beberapa individu yang masih potensial untuk mengadopsi teknologi, penggunaannya tidak seintensif generasi muda. Hal ini menunjukkan adanya gap antara generasi tua dan muda dalam literasi digital.

3.3. Upaya Mengatasi Hambatan dalam Penerapan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo

Dalam rangka memastikan kelancaran penerapan Identitas Kependudukan Digital, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo memerlukan upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan tersebut, diperlukan peningkatan kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo dengan berbagai pihak, termasuk bank dan BPJS, untuk memastikan infrastruktur yang diperlukan tersedia dan memadai. Selain itu, program peningkatan literasi digital harus terus digalakkan, terutama bagi generasi tua, untuk mengurangi kesenjangan digital dan meningkatkan kepercayaan dalam menggunakan IKD.

Evaluasi dan penyesuaian terus-menerus terhadap kebijakan dan infrastruktur IKD sangat penting untuk memastikan bahwa sistem ini dapat memenuhi kebutuhan semua lapisan masyarakat dan benar-benar meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Karo.

3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penerapan Identitas Kependudukan Digital yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Karo dapat dikatakan belum efektif. Penulis mendapat temuan penting yaitu hambatan yang ditemui oleh penulis memiliki kesamaan dengan penelitian dari Mutiara Nastasya dan Febri Yuliani memiliki kesamaan dengan penelitian oleh penulis yaitu, dalam hambatan yaitu banyaknya masyarakat yang belum mengetahui pelayanan secara online (Yuliani & Nastasya, 2023). Selain itu, temuan penelitian yang dilakukan penulis juga memiliki kesamaan dengan penelitian Nur Azizah, Rahayu Kusuma Dewi, dan Cecep Wahyu Hoerudin penggunaan aplikasi E-dukcapil di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang terbukti belum mencapai tingkat efektivitas yang diharapkan (Azizah et al., 2022). Kemudian, penelitian Krisna Syarif Hidayatulloh dan Muhammad Roisul Basyar memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) di Kelurahan Pegirian, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya, menunjukkan bahwa berdasarkan beberapa indikator, efektivitas pelayanan administrasi kependudukan belum tercapai (Hidayatulloh & Basyar, 2023).

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan temuan penelitian yang dilakukan oleh penulis maka, penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. **Efektivitas Penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD)**

Menurut konsep teori Duncan, penerapan Identitas Kependudukan Digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo belum dapat dikatakan efektif dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Efektivitas ini diukur dengan memperhatikan indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Dalam hal pencapaian tujuan, IKD belum mampu mencapai target 25% dari penduduk yang wajib KTP. Integrasi IKD juga belum optimal karena belum adanya kerjasama dengan instansi lain, dan masyarakat belum dapat beradaptasi secara maksimal dengan sistem IKD.

2. **Faktor Penghambat Efektivitas IKD**

Faktor penghambat utama adalah kurangnya kerjasama IKD dengan instansi seperti BPJS dan bank, serta rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, khususnya generasi tua.

3. **Upaya Mengatasi Hambatan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo berupaya mengatasi hambatan ini dengan mensosialisasikan integrasi IKD dengan bank dan BPJS serta memberikan edukasi digital kepada masyarakat melalui sosialisasi di tingkat kecamatan hingga kelurahan.

Dari kesimpulan tersebut terdapat saran yang penulis terdapat saran yang penulis berikan yaitu:

1. **Promosi Melalui Influencer**

Melibatkan influencer atau selebriti daerah dalam mempromosikan penerapan IKD melalui media sosial dapat menjadi strategi yang efektif. Influencer memiliki jumlah pengikut yang besar dan dapat membantu menyebarkan informasi tentang IKD kepada audiens yang lebih luas dan beragam. Kampanye melalui influencer dapat mencakup tantangan, kontes, atau acara langsung untuk membuat pesan tentang IKD lebih menarik dan berkesan.

2. **Dialog dan Kerjasama**

Diperlukan dialog antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo, bank, dan BPJS untuk membahas manfaat dan kebutuhan bersama dari integrasi IKD dengan layanan perbankan dan BPJS. Integrasi ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas penerapan IKD dan memperluas jangkauan serta kegunaannya bagi masyarakat.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan penerapan identitas kependudukan digital agar aplikasi tersebut memberikan masukan yang lebih luas.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Akmal, M. F. (2023). *Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Si D'nok (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan) Dalam Pelayanan Akta Kelahiran Di Disdukcapil Kota Semarang*. Retrieved from <https://eprints2.undip.ac.id/id/eprint/14580>
- Azizah, N., Dewi, R. K., & Hoerudin, C. W. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIPUSK*, 7(4), 1–11. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.8412238>
- Firmansyah, M. A., & Anisykurlillah, R. (2023). Efektivitas Program Pelayanan Identitas Kependudukan Digital Di Kelurahan Kandangan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 510–517.
- Hidayatulloh, K. S., & Basyar, M. R. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) di Kelurahan Pegirian , Kecamatan Semampir , Kota Surabaya. *Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 733–740. Retrieved from <https://journal-nusantara.com/index.php/JIM/article/view/1332/1123>
- Karo, B. P. S. K. (2021). *Indikator Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Karo Tahun 2021*.
- Karo, D. D. K. (2023). Retrieved from <https://disdukcapil.karokab.go.id/>
- Karo, D. D. K. (2023). *Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Karo Tahun 2023*.
- Kementerian Dalam Negeri, R. (2022). Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. *Direktur Jenderal Peraturan Perundang-Undangan Kementerian Hukum Dan HAM Republik Indonesia*, (397).
- Kompas. (2020). Lima Keluhan Masyarakat soal Layanan Administrasi Kependudukan, dari Pungli hingga Lambatnya Pencetakan e-KTP. Retrieved June 19, 2024, from https://nasional.kompas.com/read/2020/09/09/21165101/lima-keluhan-masyarakat-soal-layanan-administrasi-kependudukan-dari-pungli?lgn_method=google&google_btn=onetap
- Mutiarin, D., & Zaenudin, A. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan: Penelusuran Konsep dan Teori*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Simangungsong, F. (2017). *Metode Penelitian Pemerintahan*. Bandung: Alfabeta.
- Steers, R. M., & Jamin, M. (1980). *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.

- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2010). *Budaya Organisasi* (1st ed.). Jakarta: Prenadamedia Group.
- Yuliani, F., & Nastasya, M. (2023). EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN TERPADU KEPENDUDUKAN (SIPENDUDUK) KOTA PEKANBARU. *Jurnal Media Administrasi*, 8(1).

