

**ANALISIS INOVASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK
DI KOTA TANGERANG PROVINSI BANTEN**

Muhammad Rofi

NPP: 32.0584

Asdaf Kota Tangerang, Provinsi Banten

Program Studi Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Email: m.rofi2903@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Dr. Djonny Pabisa, S.Pd., M.Pd

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): *The limited benefits of Digital Population Identity (IKD) in accelerating public service transactions require system integration in each public service. In this integration process, there are significant challenges due to differences in regulations across various public services. Purpose:* *The objective of this research is to analyze the innovation of Digital Population Identity (IKD) in public services in the City of Tangerang. Method:* *This research employs a qualitative descriptive approach. Data collection techniques include observation, and the data analysis techniques involve data collection, reduction, presentation, and conclusion drawing. The theory used is the Innovation Theory by Rogers. Result:* *Based on research conducted at the Tangerang Population and Civil Registration Office, the findings reveal that IKD innovation has a higher security level compared to the e-ID card, is compatible with the needs of the people in Tangerang, and aligns well with the technological culture of the city. However, challenges encountered include limited relative advantage, high complexity, limited trial programs, and limited observable benefits. Conclusion:* *The innovation of IKD in improving public services in the City of Tangerang has not been successful, as only one dimension Compatibility is met, while four other dimensions (Relative Advantage, Complexity, Trialability, and Observability) have yet to be fully achieved to support the innovation of Digital Population Identity in enhancing public services.*

Keywords: *Innovation, Digital Population Identity, Public Service.*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Keterbatasan manfaat dari IKD dalam mempercepat transaksi pelayanan publik, memerlukan integrasi sistem pada setiap pelayanan publik yang ada, dalam tahapan integrasi sistem ini terdapat tantangan yang berarti berupa perbedaan regulasi dari setiap pelayanan publik. **Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis inovasi Identitas Kependudukan Digital dalam pelayanan publik di Kota Tangerang. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik Pengumpulan data menggunakan Teknik observasi, Dan teknik analisis data menggunakan pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan data. Adapun teori yang digunakan yakni teori Inovasi menurut Rogers. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan Penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang maka mendapatkan hasil yakni inovasi IKD memiliki tingkat kemandirian yang lebih baik daripada KTP-el, inovasi IKD sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Tangerang, dan inovasi IKD memiliki kesesuaian dengan budaya teknologi Kota Tangerang. Adapun kendala yang ditemukan yakni keterbatasan keuntungan relative, tingkat kerumitan yang tinggi, program ujicoba yang terbatas, dan Keterbatasan manfaat yang terlihat. **Kesimpulan:** Inovasi IKD dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Tangerang belum berjalan dengan baik dikarenakan dari 5 (lima) dimensi yang ada, hanya satu dimensi yang terpenuhi yaitu dimensi Kesesuaian (compatibility) dan terdapat empat dimensi yang belum tercapai untuk mendukung inovasi Identitas Kependudukan Digital dalam Meningkatkan pelayanan publik yaitu dimensi keuntungan relatif (relative advantage), kerumitan (complexity), kemungkinan dicoba (trialability), dan kemudahan diamati (observability).

Kata Kunci: Inovasi, Identitas Kependudukan Digital, Pelayanan Publik.

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) saat ini telah memberikan pengaruh yang sangat berarti pada berbagai sektor kehidupan, termasuk dalam hal tata kelola pemerintahan. Di tengah tuntutan modernisasi dan digitalisasi, pemerintah di berbagai negara dalam hal ini termasuk Indonesia dituntut untuk melakukan inovasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Dalam upaya memberikan pelayanan, pemerintah memanfaatkan teknologi yang semakin canggih sebagai bentuk inovasi untuk mengembangkan pelayanan agar lebih efektif dan efisien (Hutasoit & Pribadi, 2023). Penerapan teknologi informasi bertujuan untuk mengintegrasikan serta menghubungkan sistem pencatatan sipil dengan pendaftaran penduduk. Teknologi dirancang untuk mengurangi keterlibatan manusia secara langsung, sehingga tingkat validitas dan keandalan data serta informasi kependudukan yang dihasilkan tetap terjaga, baik dalam bentuk statistik vital maupun statistik kependudukan yang dapat dipercaya (Gatiningsih, 2015).

Identitas Kependudukan Digital adalah inovasi yang dibuat pemerintah dalam bidang administrasi kependudukan yang bertujuan untuk menggantikan KTP fisik dengan identitas dalam bentuk digital yang dapat diakses melalui perangkat elektronik. Program ini didasarkan pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Spesifikasi Perangkat, Blanko KTP, dan Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Inovasi IKD ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan layanan publik yang lebih cepat dan efisien, serta meningkatkan kecepatan dan akurasi verifikasi identitas dalam berbagai transaksi pelayanan. Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan yang diberikan kepada orang lain sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan guna mencapai suatu tujuan yang diinginkan. Kegiatan tersebut sebagai upaya untuk memenuhi segala hak-hak dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat (Hutasoit & Pribadi, 2023). Identitas Kependudukan Digital diluncurkan pada tahun 2022, yang mulai diujicobakan kepada ASN di Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Setelah uji coba tersebut berjalan dengan baik, ujicoba inovasi Identitas Kependudukan Digital diperluas kepada ASN di Disdukcapil jenjang provinsi, kota, dan kabupaten, serta ASN di tingkat pusat dan seluruh Indonesia. Setelah ujicoba ini berhasil, pada tahun 2023, Identitas Kependudukan Digital mulai diperkenalkan kepada kelompok pelajar, mahasiswa, dan masyarakat umum.

Jumlah populasi di Kota Tangerang terdiri atas 968.776 laki-laki dan 959.039 perempuan. Menurut data dari portal Sistem Informasi Geografi milik Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, Kota Tangerang memiliki penduduk wajib Kartu Tanda Penduduk (KTP) mencapai 1.405.880 orang. Dari jumlah tersebut, sebanyak 1.396.466 orang telah melaksanakan kewajiban perekaman KTP, yang berarti hampir seluruh penduduk Kota Tangerang telah memenuhi kewajibannya. Tingkat perekaman KTP yang tinggi, membuat Kota Tangerang memiliki potensi besar untuk memaksimalkan manfaat IKD. Kota Tangerang memiliki tingkat capaian perekaman KTP di Kota Tangerang sudah cukup tinggi, yaitu sebesar 98,11% dan capaian untuk aktivasi Identitas Kependudukan Digital masih tergolong rendah yang hanya mencapai 4,11% dari 30% target nasional. Dari data yang disajikan, dapat disimpulkan bahwa cakupan perekaman KTP dan Identitas Kependudukan Digital masih belum memenuhi target nasional. Terlebih untuk capaian aktivasi Identitas Kependudukan Digital yang masih jauh dari target nasional yang sudah ditentukan yaitu 30%.

Sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi, inovasi Identitas Kependudukan Digital diharapkan dapat menyederhanakan proses administrasi kependudukan, mengurangi ketergantungan

pada dokumen fisik, serta mengurangi resiko kerusakan data pribadi, pemalsuan data pribadi dan peningkatan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik . Sesuai dengan salah satu tujuan dari inovasi IKD yaitu mempermudah dan mempercepat transaksi layanan publik dan privat secara digital, inovasi IKD ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik yang ada. Pelayanan publik tersebut sangat berkaitan erat dengan identitas kependudukan, dan membutuhkan identitas kependudukan untuk semua pelayannya. Inovasi Identitas kependudukan digital ini memungkinkan masyarakat mengakses layanan dengan lebih mudah dan melalui teknologi berbasis digital. Integrasi IKD dengan sistem pelayanan publik ini tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memastikan pelayanan yang lebih transparan, akuntabel, dan inklusif bagi seluruh lapisan masyarakat.

Kota Tangerang dengan karakteristik masyarakat perkotaan yang dinamis dan terbuka terhadap inovasi, seharusnya dapat menerima dan menerapkan Identitas Kependudukan Digital (IKD) secara optimal. Identitas Kependudukan Digital pada pelayanan publik mempunyai potensi yang besar, pada prosesnya inovasi Identitas Kependudukan Digital ini masih menghadapi sejumlah permasalahan. Permasalahan yang ada adalah terkait keterbatasan sarana, belum terintegrasinya Identitas Kependudukan Digital terhadap pelayanan publik yang ada, serta rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam mengaktifkan identitas digital mereka . Kondisi ini menghambat penerapan penuh IKD, sehingga masyarakat belum sepenuhnya merasakan manfaat dari inovasi tersebut pada pelayanan publik. Terdapatnya permasalahan yang mempengaruhi inovasi Identitas Kependudukan Digital dalam meningkatkan pelayanan publik ini menjadi tantangan bagi Disdukcapil Kota Tangerang, terutama dalam upaya mencapai tujuan dari inovasi IKD yaitu mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital.

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penelitian ini difokuskan pada penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Tangerang, yang diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik. Meskipun IKD menawarkan potensi besar dalam hal efisiensi waktu dan keamanan data, penerapannya di Kota Tangerang menghadapi kendala utama yaitu rendahnya tingkat aktivasi masyarakat dan kurangnya pemahaman tentang manfaat dan urgensi dari penggunaan sistem IKD. Keterbatasan manfaat yang dirasakan masyarakat menjadi salah satu faktor utama yang menyebabkan rendahnya tingkat aktivasi IKD. Banyak masyarakat yang merasa manfaat yang ditawarkan oleh sistem ini belum terlihat langsung dan belum cukup mendesak untuk diaktifkan. Masyarakat yang belum merasakan kemudahan akses dan keuntungan langsung dari IKD, seperti percepatan proses administrasi dan pengamanan data pribadi, tidak merasa terdorong untuk melakukan aktivasi. Akibatnya, meskipun IKD memiliki potensi besar dalam memodernisasi pelayanan publik, adopsi teknologi ini menjadi sangat terbatas di kalangan masyarakat.

Tantangan lain yang menghambat keberhasilan penerapan IKD adalah tingkat kerumitan yang tinggi dalam sistem ini, yang menyulitkan sebagian besar masyarakat, terutama mereka yang kurang familiar dengan teknologi digital. Sistem yang rumit dan kurangnya pendampingan teknis serta sosialisasi yang efektif kepada masyarakat turut memperburuk situasi ini. Masyarakat membutuhkan pemahaman yang lebih mendalam tentang manfaat dan cara menggunakan IKD, yang belum sepenuhnya disediakan oleh pemerintah Kota Tangerang.

Masalah lain yang juga menjadi kendala adalah perbedaan regulasi antar layanan publik yang menyebabkan integrasi sistem IKD menjadi lebih kompleks. Setiap sektor pelayanan publik yang terlibat, seperti perbankan, pendidikan, dan kesehatan, memiliki peraturan dan prosedur yang berbeda, yang menghambat pengintegrasian sistem IKD secara menyeluruh. Tanpa adanya koordinasi yang baik antar sektor dan penyusunan regulasi yang seragam, manfaat penuh dari IKD sulit tercapai.

Secara keseluruhan, kendala utama dalam penerapan IKD di Kota Tangerang adalah rendahnya tingkat aktivasi masyarakat, yang dipengaruhi oleh keterbatasan manfaat yang dirasakan serta tingkat kerumitan sistem yang tinggi. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih intensif dalam sosialisasi, peningkatan dukungan teknis, dan integrasi sistem yang lebih baik antar sektor pelayanan publik, agar IKD dapat diterima dan dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, dalam konteks Identitas Kependudukan Digital. Penelitian Restu Widyo Sasongko yang berjudul Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bandung, menemukan bahwa implementasi Identitas Kependudukan Digital di Kabupaten Bandung yang sudah dijalankan dengan baik, mempunyai sumber daya yang mencukupi dan sudah terintegrasinya Identitas Kependudukan Digital dengan inovasi pelayanan yang ada di Kabupaten Bandung ditinjau dari teori implementasi George C. Edward III (Sasongko, 2023). Penelitian Vivtania Salsa Bella dan Djoko Widodo yang berjudul Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. Memberikan hasil Di Kecamatan Tambaksari, implementasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang melibatkan empat variabel atau dimensi dalam proses implementasi sudah berjalan dengan baik. Pelaksanaan telah dilakukan sesuai dengan prosedur pelayanan publik yang berlaku. Sebagian masyarakat juga telah mengaktifkan IKD, bahkan beberapa telah menggunakan IKD untuk keperluan pelayanan publik lainnya, seperti mengambil bantuan sosial maupun dalam proses pelayanan di bank. Ditinjau dari teori George C. Edward III (Bella & Widodo, 2024). Penelitian Aseng Yulanda dan Aldri Frinaldi yang berjudul Inovasi Program Identitas Kependudukan Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Kependudukan di Indonesia. Menemukan hasil Implementasi program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Indonesia telah berjalan dengan baik, dengan sumber daya yang mencukupi dan terintegrasinya IKD dengan inovasi pelayanan publik. Program ini dapat mengatasi masalah pengelolaan dokumen kependudukan seperti kehilangan, kerusakan, dan pemalsuan, serta meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan keamanan data kependudukan. Namun, tantangan tetap ada, terutama terkait dengan rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat, terutama lansia (Yulanda & Frinaldi, 2023). Penelitian M. Wisnu Aditya Aulia Rachman dan Aries Dwi Indriyanti yang berjudul Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Berbasis Mobile Menggunakan Metode Tam (Technology Acceptance Model). Menemukan bahwa Penelitian ini menganalisis penerimaan aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) berbasis mobile di kalangan masyarakat Surabaya. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Perceived Ease of Use (PEOU), Perceived Usefulness (PU), dan Attitude Toward Using (ATU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Behavioral Intention to Use (BI), namun variabel Behavioral Intention to Use (BI) tidak berpengaruh signifikan terhadap Actual System Use (ASU). Meskipun terdapat penerimaan yang baik terhadap aplikasi IKD, masih ada kesenjangan dalam pengadopsian penuh aplikasi oleh masyarakat (Rachman & Indriyanti, 2024). Penelitian Rafi Yahya, Amri Hakim, dan ilham Yuri Nanda yang berjudul Adaptasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Oleh Generasi Baby Boomers Dan Generasi X Di Kabupaten Kampar. Dengan hasil Penelitian ini menganalisis adaptasi generasi Baby Boomers dan Generasi X terhadap penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Kampar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Generasi Baby Boomers menghadapi tantangan lebih besar dalam adaptasi, yang dipengaruhi oleh faktor pendidikan dan jenis pekerjaan. Sementara itu, Generasi X lebih fleksibel dan terbuka terhadap teknologi, dengan kesadaran yang lebih tinggi tentang manfaat digitalisasi dalam pekerjaan. Kedua

generasi mengakui potensi manfaat IKD, namun Generasi X lebih optimis dalam adopsinya. Kesenjangan adaptasi menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih inklusif dan dukungan pemerintah dalam proses transisi ke sistem digital (Yahya et al., 2024).

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian ini adalah pada inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Tangerang, yang belum banyak dibahas oleh penelitian sebelumnya. Penelitian ini mengembangkan pendekatan dengan Teori Inovasi Rogers yang terdiri dari lima dimensi utama yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati (Rogers, 1983). Dalam konteks ini, penulis berfokus pada penerapan IKD di sektor pelayanan publik di Kota Tangerang dengan mempertimbangkan tingkat adopsi, tantangan yang dihadapi, dan dampaknya terhadap pelayanan publik. Pendekatan ini menawarkan gambaran yang lebih mendalam tentang tantangan dan peluang yang dihadapi oleh masyarakat dan instansi pemerintah dalam penerapan sistem identitas kependudukan digital. Dengan mengukur indikator-indikator yang ditetapkan oleh teori Rogers, penelitian ini berhasil menggali manfaat dari IKD, masalah kerumitan penggunaan, dan resistensi dari sektor tertentu dalam menerima sistem digital. Sementara itu, kontribusi utama dari penelitian ini terletak pada identifikasi hambatan yang ada dalam penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik dan memberikan rekomendasi praktis yang berbasis pada hasil penelitian untuk meningkatkan keberhasilan implementasi IKD di Kota Tangerang.

1.5. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pelayanan publik, faktor pendukung dan penghambat pada Inovasi IKD, dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan inovasi Identitas Kependudukan Digital pada pelayanan publik di Kota Tangerang Provinsi Banten.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Dalam desain penelitian ini, penulis sendiri berperan sebagai instrumen utama yang bertugas untuk menggambarkan secara sistematis hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan disesuaikan dengan keadaan yang sebenarnya. Berdasarkan asalnya, data penelitian dibagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber aslinya. Sedangkan data sekunder adalah data yang diambil oleh peneliti dari berbagai sumber yang sudah ada sebelumnya, di mana peneliti bertindak sebagai pihak kedua (Simangunsong, 2017). Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan komprehensif. Adapun sumber informan yakni berjumlah 16 orang yang terdiri dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Kepala MPP), Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, Ketua Tim Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Ketua Tim Kerja Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan, Ketua Tim Kerja Kerjasama dan Inovasi Pelayanan, Operator Identitas Kependudukan Digital, Operator Pelayanan Publik di MPP (BAPENDA, SAMSAT, BPJS Kesehatan, Bank BJB), Masyarakat Pengguna Identitas Kependudukan Digital 5 orang. Dalam menganalisis data menggunakan yang dikemukakan sugiyono yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan Kesimpulan (Sugiyono, 2021). Dalam

menganalisis menggunakan teori inovasi menurut Rogers dimana suatu hal dapat disebut sebagai inovasi jika memiliki keunggulan relatif, kesesuaian (compatibility), tingkat kerumitan (complexity), dapat diuji coba (trialability), dan dapat diamati (observability) Rogers 1983 dalam (Prabowo et al., 2022).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari sudut pandang administrasi publik, tantangan utama yang dihadapi dalam abad 21 bagi pemerintah adalah membangun e-government yang empiris dan efektif dimana pemerintah mampu memberikan layanan publik melalui internet berupa inovasi (Bonson et al., 2012). Penulis menganalisis inovasi Identitas Kependudukan Digital dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Tangerang, menggunakan teori inovasi Rogers dengan lima dimensi yaitu keuntungan relative, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan diujicoba, dan dapat diamati. Adapun pembahasan dapat dilihat pada subbab berikut.

3.1. Keuntungan Relatif

Keuntungan relatif (relative advantage) merupakan karakteristik utama dalam suatu inovasi yang mengharuskan adanya nilai lebih dibandingkan dengan sistem atau metode sebelumnya. Inovasi teknologi telah memungkinkan pemerintah untuk mendapatkan, memproses, memanipulasi, menyimpan, mengambil dan melaporkan data secara efisien dan andal (Glybovets & Alhawawsha, 2017). Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) harus memberikan keuntungan serta manfaat yang lebih baik dibandingkan dengan penggunaan KTP fisik dalam berbagai aspek pelayanan publik. Penelitian ini menganalisis keuntungan relatif dari inovasi IKD dikaji melalui empat indikator sebagai berikut:

3.1.1 Efisiensi Waktu

Salah satu tujuan inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah untuk meningkatkan efisiensi waktu dalam pelayanan publik. Efisiensi waktu dalam pelayanan publik yang diharapkan adalah percepatan pelayanan dibandingkan dengan menggunakan dokumen fisik yang dapat mempermudah masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang lebih cepat dan mudah. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dapat disimpulkan bahwa inovasi IKD masih belum memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi waktu dalam pelayanan publik. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan penggunaannya yang baru terintegrasi pada sistem layanan Kependudukan. Pada layanan kependudukan Identitas Kependudukan Digital memiliki pengaruh pada pembatasan nomor antrian dan mendesak masyarakat untuk melakukan beberapa layanan Kependudukan yang sudah tersedia di Identitas Kependudukan Digital. Inovasi IKD dalam meningkatkan waktu dalam pelayanan publik di Kota Tangerang belum sepenuhnya dirasakan karena IKD pada saat ini hanya sebatas digunakan sebagai identitas resmi dan belum terintegrasi langsung ke berbagai sistem pelayanan publik yang ada dan baru terintegrasi pada pelayanan kependudukan.

3.1.2 Efisiensi Biaya

Digitalisasi identitas kependudukan bertujuan untuk mengurangi kebutuhan pencetakan dokumen fisik, yang selama ini menjadi bagian dari proses administrasi di berbagai instansi pelayanan publik. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Mal Pelayanan Publik dapat disimpulkan bahwa meskipun IKD telah diperkenalkan sebagai identitas digital, fungsinya masih terbatas hanya sebagai alat verifikasi identitas dan bukan sebagai dokumen utama dalam administrasi pelayanan publik. Regulasi yang belum sepenuhnya mendukung penggunaan IKD sebagai dokumen utama menyebabkan masyarakat tetap diwajibkan membawa dan mencetak dokumen kependudukan dalam bentuk fisik,

sehingga biaya pencetakan dan administrasi masih tetap diperlukan. Dengan demikian, meskipun terdapat potensi penghematan biaya dalam jangka panjang, dampaknya belum dapat dirasakan secara nyata karena keterbatasan regulasi dan infrastruktur yang belum mendukung inovasi IKD secara penuh.

3.1.3 Keamanan Data

Sebagai sistem identitas berbasis digital, IKD dirancang untuk mengurangi risiko penyalahgunaan data kependudukan, pemalsuan dokumen, serta kehilangan identitas yang sering terjadi pada KTP fisik. Dengan menggunakan teknologi digital yang dilengkapi sistem autentikasi, IKD tidak hanya memberikan kemudahan dalam akses dan penggunaan, tetapi juga memastikan bahwa data pribadi penduduk tetap aman dan hanya dapat diakses oleh pemiliknya yang sah. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, IKD memiliki lapisan keamanan tambahan berupa PIN, sehingga hanya pemilik yang memiliki akses ke data kependudukannya. Berbeda dengan KTP fisik yang rentan hilang, dicuri, atau dipalsukan, IKD dapat mengurangi risiko penyalahgunaan identitas, karena identitas digital tetap tersimpan dalam sistem dan hanya dapat diakses oleh pengguna melalui perangkat pribadi. Hasil observasi di lapangan menunjukkan mekanisme dari proses aktivasi IKD yang kompleks dalam menjaga keamanan data. Proses aktivasi melibatkan pengguna langsung untuk memastikan pengguna langsung yang mengajukan dan menggunakan dalam kehidupan sehari-hari dengan dilengkapinya ikd ini dengan fitur pencegah tangkap layar. Identitas Kependudukan Digital (IKD) menawarkan tingkat keamanan yang lebih tinggi dibandingkan dengan KTP fisik.

3.1.4 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan ini dapat diukur berdasarkan kemudahan akses, manfaat yang dirasakan dalam pelayanan publik, serta kendala yang dialami masyarakat dalam mengadopsi sistem digital ini. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Mal Pelayanan Publik, penerimaan masyarakat terhadap IKD masih bervariasi. Sebagian masyarakat yang telah terbiasa dengan layanan digital merasa bahwa IKD memudahkan akses terhadap layanan kependudukan, terutama karena mereka tidak perlu lagi membawa dokumen fisik dalam setiap keperluan administrasi. Namun, bagi mereka yang belum terbiasa dengan teknologi atau memiliki keterbatasan perangkat, inovasi IKD justru menimbulkan kendala baru, sehingga diperlukan edukasi dan sosialisasi yang lebih luas agar sistem ini dapat diadopsi oleh lebih banyak masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan kepuasan masyarakat terhadap IKD masih belum memuaskan. Banyak masyarakat yang belum sepenuhnya merasakan manfaat IKD, terutama karena penggunaannya masih terbatas sebagai identitas digital tanpa dapat sepenuhnya menggantikan dokumen fisik.

3.2. Kesesuaian

Kesesuaian (compatibility) merupakan salah satu karakteristik utama dalam suatu inovasi yang menekankan sejauh mana suatu inovasi dapat diterima dan disesuaikan dengan kondisi, kebutuhan, serta budaya masyarakat yang ada. Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) harus selaras dengan pola kehidupan dan kebiasaan masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan agar dapat diterapkan secara efektif.

3.2.1 Kesesuaian dengan Kebutuhan

Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pelayanan publik perlu disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat agar dapat diterima dan digunakan secara luas. Kesesuaian ini mencerminkan sejauh mana IKD dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik dengan

lebih mudah dan efisien. Jika suatu inovasi tidak sesuai dengan kebutuhan atau kebiasaan masyarakat, maka inovasi tersebut akan sulit diadaptasi. Menilai kesesuaian IKD dengan kebutuhan masyarakat menjadi langkah penting dalam mengoptimalkan inovasi Identitas Kependudukan Digital di Kota Tangerang.

Tabel 3.1 Kelompok Umur Generasi Penduduk Kota Tangerang 2024

No.	Kelompok Umur Generasi	Jumlah
1.	Post Generasi Z	262.495
2.	Generasi Z	479.480
3.	Milenial	521.431
4.	Generasi X	419.616
5.	Boomer	196.011
6.	Pre Boomer	16.453

Sumber : Kota Tangerang Dalam Angka (2024)

Data demografi Kota Tangerang menunjukkan bahwa jumlah penduduk didominasi oleh Generasi Milenial (521.431 jiwa), Generasi Z (479.480 jiwa), dan Post Generasi Z (262.495 jiwa) dengan jumlah kelompok ini mencapai 1.263.406 jiwa, yang merupakan mayoritas dari total penduduk. Generasi ini dikenal dengan tingkat literasi digital yang tinggi serta kecenderungan untuk mengadopsi layanan berbasis teknologi dalam kehidupan sehari-hari. Observasi di lapangan juga mendukung data ini, masyarakat yang datang untuk melaksanakan layanan berdasarkan pengamatan penulis mayoritas merupakan masyarakat yang paham akan teknologi dan melekat pada teknologi setiap harinya dibuktikan dengan kepemilikan gawai pintar. Berdasarkan wawancara dan data yang ada, dapat disimpulkan bahwa inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Tangerang telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini disebabkan oleh karakteristik masyarakat Kota Tangerang yang mayoritas mampu mengakses teknologi digital dan didominasi oleh generasi muda yang lebih adaptif terhadap layanan berbasis teknologi.

3.2.2 Dukungan Infrastruktur Teknologi

Dukungan infrastruktur teknologi merupakan faktor penting dalam keberhasilan inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Infrastruktur yang memadai akan memungkinkan integrasi sistem pelayanan publik dengan IKD. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, dapat disimpulkan bahwa meskipun Kota Tangerang telah memiliki infrastruktur layanan digital yang cukup baik, belum ada regulasi yang memastikan integrasi penuh antara IKD dengan sistem pelayanan publik lainnya. Akibatnya, banyak instansi yang masih mengandalkan dokumen fisik atau fotokopi dalam proses administrasi, sehingga manfaat dari inovasi IKD dalam meningkatkan efisiensi pelayanan belum dapat dirasakan sepenuhnya.

3.2.3 Kesesuaian dengan Budaya Teknologi

Kesesuaian dengan budaya teknologi mencerminkan sejauh mana masyarakat dapat menerima dan menyesuaikan diri dengan penggunaan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam kehidupan sehari-hari. Meskipun digitalisasi layanan kependudukan memberikan kemudahan dan efisiensi, keberhasilannya sangat bergantung pada kesiapan masyarakat dalam mengadopsi teknologi tersebut. Seiring dengan meningkatnya literasi digital di kalangan masyarakat, mereka lebih mungkin untuk menavigasi sistem e-modern dengan efisien, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat kepatuhan (Purnamasari & Tahir, 2025).

Tabel 3.2 Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) Provinsi Banten

No.	Kabupaten/Kota	Infrastruktur & Budaya	Keterampilan Digital	Pemberdayaan	Pekerjaan	Nilai IMDI 2024	Kategori
1.	Kota Tangerang Selatan	66,53	62,85	32,74	35,36	49,82	Tinggi
2.	Kabupaten Lebak	59,83	62,49	34,45	36,90	48,86	Tinggi
3.	Kota Cilegon	56,73	60,55	28,93	36,05	45,68	Cukup
4.	Kota Serang	60,96	56,15	28,20	36,41	45,33	Cukup
5.	Kabupaten Pandeglang	58,98	58,40	27,30	36,37	45,17	Cukup
6.	Kota Tangerang	63,33	62,85	26,60	34,91	43,81	Cukup
7.	Kabupaten Tangerang	63,84	51,66	24,68	34,96	43,46	Cukup
8.	Kabupaten Serang	60,79	52,78	26,22	34,54	43,43	Cukup

Sumber : Kota Tangerang Dalam Angka (2024)

Berdasarkan tabel Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) Provinsi Banten, Kota Tangerang memiliki nilai 43,81 untuk tahun 2024 yang menunjukkan kategori Cukup. Meskipun skor ini sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan nilai IMDI nasional yang sebesar 43,34, angka tersebut menunjukkan bahwa tingkat adopsi dan pemanfaatan teknologi di Kota Tangerang sudah cukup dan masih ada ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal integrasi digital pada layanan publik. Nilai IMDI yang tercatat menunjukkan bahwa masyarakat Kota Tangerang sudah cukup terbuka terhadap teknologi, yang mencerminkan kesesuaiannya dengan budaya teknologi. Hal ini sangat relevan dengan inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam meningkatkan pelayanan publik.

3.3. Kerumitan

Kerumitan (complexity) merupakan salah satu karakteristik utama dalam suatu inovasi yang mengukur tingkat kesulitan dalam memahami dan menggunakan sistem baru dibandingkan dengan metode sebelumnya. Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) harus dapat diakses dan digunakan oleh masyarakat dengan mudah agar dapat diadopsi secara luas dalam pelayanan publik.

3.3.1 Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan IKD sangat terkait dengan penerapan IKD dalam sistem pelayanan publik, karena dapat mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik dan mempercepat proses verifikasi data. Berdasarkan wawancara dengan Operator SAMSAT sebagai salah satu unsur pelayanan publik, Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa IKD memang mempermudah penyimpanan data identitas, namun penggunaan IKD secara langsung dalam pelayanan publik seperti pada pelayanan Samsat masih terbatas oleh regulasi yang belum mendukungnya sepenuhnya. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang cara menggunakan IKD menjadi salah satu faktor penghambat, sehingga diperlukan sosialisasi dan edukasi yang lebih luas untuk memastikan masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan layanan ini dengan maksimal.

3.3.2 Kesulitan Teknis

Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) dalam pelayanan publik menghadapi beberapa hambatan teknis yang mempengaruhi kelancarannya. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, menunjukkan bahwa masih banyak instansi yang belum sepenuhnya menerima IKD sebagai pengganti KTP fisik, yang mewajibkan masyarakat untuk tetap membawa dokumen fisik atau fotokopi. Keterbatasan infrastruktur seperti belum adanya barcode scanner untuk membaca data pada IKD juga menjadi hambatan teknis yang memperlambat proses verifikasi identitas digital. Berdasarkan analisis dan wawancara inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) masih menghadapi kendala teknis yang menghambat optimalisasinya dalam pelayanan publik. Salah satu hambatan utama adalah belum adanya regulasi yang mengatur integrasi IKD dengan berbagai instansi, sehingga banyak layanan masih mengharuskan masyarakat membawa dokumen fisik. Keterbatasan infrastruktur, seperti belum tersedianya barcode scanner untuk membaca data IKD, menyebabkan proses verifikasi identitas digital belum berjalan baik.

3.3.3 Bantuan Teknis yang Dibutuhkan

Dalam mengatasi kesulitan teknis terkait dengan inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), bantuan teknis menjadi salah satu aspek yang sangat penting untuk memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan sistem ini dengan optimal. Penyedia fasilitas pendukung mengacu pada upaya untuk menyediakan fasilitas dan usaha pemerintah dalam menciptakan kepuasan bagi pengguna layanan. Jika pengguna layanan dapat menggunakan fasilitas dalam bentuk sarana dan prasarana yang memadai, dapat disimpulkan bahwa pemerintah telah menyediakan layanan sesuai dengan harapan publik (Sulila et al., 2024). Berdasarkan wawancara dengan Ketua Tim Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), menunjukkan bahwa Disdukcapil telah mengembangkan beberapa cara untuk memudahkan masyarakat dalam mengaktifkan IKD, seperti loket khusus yang menyediakan pendampingan petugas, layanan mandiri untuk aktivasi IKD, serta mengembangkan mekanisme aktivasi melalui video conference. Langkah-langkah ini bertujuan untuk mengurangi hambatan fisik yang mungkin dirasakan masyarakat, terutama bagi mereka yang kesulitan datang langsung ke kantor pelayanan.

3.4. Kemungkinan

Kemungkinan dicoba (trialability) merupakan karakteristik penting dalam suatu inovasi yang menilai sejauh mana suatu sistem atau teknologi dapat diuji coba sebelum diterapkan secara lebih luas. Dimensi kemungkinan dicoba menganalisis sejauh mana uji coba dapat mengidentifikasi potensi dan keterbatasan inovasi IKD, serta bagaimana sistem ini dapat diintegrasikan dengan layanan publik yang ada.

3.4.1 Program Uji Coba

Uji coba bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan dan hambatan yang mungkin muncul serta untuk menguji kesiapan sistem dalam mendukung layanan publik secara lebih luas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang dalam rangka pengenalan inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kota Tangerang. Inovasi IKD dilakukan secara bertahap, dimulai dengan penerapan kepada ASN/TNI/Polri pada tahun 2022 yang dilanjutkan pada tahun 2023 kepada pelajar dan mahasiswa, dan sejak 2023 hingga saat ini IKD mulai diterapkan kepada masyarakat umum. Inovasi IKD di Kota Tangerang masih perlu dikembangkan terutama dalam proses integrasi dengan instansi lain yang masih perlu untuk diperluas, karena saat ini baru sektor perbankan yang mulai mengadopsi IKD. Hal ini menandakan bahwa meskipun uji coba telah dilakukan dengan cukup sukses,

perluasan dan integrasi sistem ke berbagai instansi lainnya masih memerlukan waktu dan upaya lebih lanjut.

3.4.2 Penilaian Awal Hasil Uji Coba

Hasil uji coba memberikan gambaran mengenai efektivitas IKD dalam pelayanan publik, serta kemungkinan perbaikan yang perlu dilakukan untuk memastikan penerapan yang lebih luas. Kepercayaan terhadap pemerintah secara signifikan mempengaruhi niat warga untuk menggunakan layanan e-governement, menyoroti pentingnya membangun kepercayaan publik dalam inisiatif tata kelola digital (Mensah et al., 2020). Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data, memberikan gambaran bahwa sebagian besar masyarakat merasa terbantu dengan kemudahan yang diberikan oleh IKD, terutama dalam hal praktisnya dalam menunjukkan identitas resminya dan pembaruan data otomatis tanpa harus mencetak dokumen fisik. Kurangnya pengetahuan masyarakat akan manfaat dari IKD dan keamanan menunjukkan bahwa sosialisasi yang lebih intensif masih dibutuhkan untuk meningkatkan kepercayaan dan pemahaman masyarakat.

3.4.3 Upaya mengatasi hambatan

Upaya untuk mengatasi hambatan pada inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sangat penting agar sistem ini dapat diintegrasikan dengan lebih luas dalam pelayanan publik. Hambatan-hambatan yang muncul selama penerapan inovasi IKD baik dari segi regulasi, infrastruktur, maupun pemahaman masyarakat, perlu diatasi agar IKD dapat memberikan manfaat maksimal dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Berdasarkan wawancara dengan Ketua Tim Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan, mengungkapkan bahwa perluasan kerja sama dengan instansi terkait merupakan langkah penting dalam integrasi IKD ke berbagai layanan publik, seperti perbankan, BPJS, dan imigrasi. Evaluasi regulasi untuk memastikan bahwa SOP instansi dapat menyesuaikan dengan sistem digital juga dilakukan untuk memperlancar penerapan IKD. Peningkatan infrastruktur, seperti pengadaan barcode scanner dan peningkatan kapasitas server, juga menjadi prioritas untuk memastikan bahwa IKD dapat diakses secara cepat dan efisien. Sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat juga menjadi bagian dari upaya untuk memastikan bahwa masyarakat memahami manfaat IKD dan siap menggunakannya dalam pelayanan publik.

3.5. Kemudahan Diamati

Kemudahan diamati (observability) merupakan karakteristik utama dalam suatu inovasi yang mengukur sejauh mana manfaat dan hasil dari suatu inovasi dapat terlihat dengan jelas oleh masyarakat dan pihak-pihak terkait. Pemanfaatan penggunaan teknologi dalam pengembangan inovasi untuk mengembangkan dan meningkatkan pelayanan publik, partisipasi masyarakat serta transparansi dalam melaksanakan inovasi (Muluk, 2008). Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) harus memberikan dampak yang mudah diamati dalam hal peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengidentifikasi manfaat langsung dari sistem ini. Penelitian ini menganalisis dimensi kemudahan diamati dari inovasi IKD melalui tiga indikator utama, yaitu manfaat yang terlihat, persepsi masyarakat, serta dampak pada pelayanan publik.

3.5.1 Manfaat yang Terlihat

Manfaat yang terlihat dari inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sangat berkaitan dengan tujuan utamanya, yaitu mempermudah dan mempercepat proses administrasi serta mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik dalam layanan publik. Berdasarkan wawancara dengan Kepala

Mal Pelayanan Publik, menunjukkan bahwa meskipun inovasi IKD masih terbatas, manfaat yang diberikan sangat besar dalam hal mempercepat layanan dan mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik. Pengembangan infrastruktur yang lebih luas dan integrasi yang lebih dalam dengan layanan publik, IKD berpotensi besar untuk menjadi solusi utama dalam meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelayanan publik di Kota Tangerang. Selain itu diperlukan pembaruan SOP, peningkatan infrastruktur teknologi, dan sosialisasi yang lebih masif agar IKD dapat diadopsi secara optimal dalam sistem pelayanan publik.

3.5.2 Persepsi Masyarakat

Persepsi masyarakat terhadap inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) sangat mempengaruhi keberhasilan sistem ini dalam pelayanan publik. Penerimaan masyarakat terhadap IKD menjadi faktor penting dalam mengoptimalkan penggunaan IKD sebagai alat yang lebih praktis dan efisien dalam layanan publik. Inovasi IKD yang efektif tidak hanya bergantung pada infrastruktur teknologi yang memadai, tetapi juga pada sejauh mana masyarakat memahami manfaat dan kemudahan yang ditawarkan oleh sistem ini.

Tabel 3.3 Persentase Aktivasi IKD

NO.	BULAN	JUMLAH PENDUDUK	PERSENTASE
1.	Juli	60.923	4.37%
2.	Agustus	62.720	4.50%
3.	September	64.038	4.58%
4.	Oktober	65.404	4.67%
5.	November	66.621	4.76%
6.	Desember	67.588	4.82%

Sumber : Laporan Kinerja Bulanan Disdukcapil Kota Tangerang (2024)

Dari data di atas aktivasi IKD setiap bulannya mengalami peningkatan yang menunjukkan meningkatnya partisipasi masyarakat terhadap inovasi IKD. Peningkatan aktivasi IKD ini menunjukkan bahwa persepsi sebagian masyarakat terhadap IKD semakin positif dan mencerminkan kepercayaan yang terus berkembang dari masyarakat terhadap kemudahan, keamanan, dan efisiensi yang ditawarkan oleh sistem digital ini. Persepsi yang lebih baik ini juga menunjukkan bahwa Sebagian masyarakat merasa bahwa IKD dapat memenuhi kebutuhan mereka akan layanan yang lebih praktis, aman, dan cepat. Rendahnya tingkat aktivasi IKD di Kota Tangerang yang saat ini masih jauh dari target nasional yaitu 30%, menunjukkan persepsi baik dari IKD ini belum menyentuh masyarakat secara mayoritas.

3.5.3 Dampak pada Pelayanan Publik

Dampak pada pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh penerapan inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD), karena penerapan sistem digital ini berpotensi besar dalam meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kenyamanan dalam proses administrasi publik. Inovasi IKD yang dapat mempercepat berbagai layanan administrasi, mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Namun, dampak penuh dari inovasi IKD baru dapat dirasakan setelah integrasi sistem yang lebih luas dan adopsi yang lebih meluas oleh instansi-instansi lain. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Mal Pelayanan Publik, Inovasi IKD di Kota Tangerang mulai menunjukkan dampak positif dalam hal efisiensi dan keamanan layanan publik, terutama bagi mereka yang sudah menggunakannya. Dampaknya masih terbatas karena belum semua instansi menerima IKD sebagai dokumen resmi.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Inovasi Identitas Kependudukan Digital dalam meningkatkan pelayanan publik, masih memiliki beberapa hambatan dalam penerapannya. Penulis menemukan temuan penting berupa hambatan yaitu, proses aktivasi IKD yang masih mengharuskan masyarakat untuk datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Temuan ini memiliki kesamaan dengan temuan Aseng Yulanda dan Aldri Frinaldi bahwa hambatan yang ada berupa proses aktivasi yang memerlukan kunjungan langsung ke kantor Dinas (Yulanda & Frinaldi, 2023). Terdapatnya masyarakat berusia lanjut yang kurang memahami penggunaan teknologi juga menjadi hambatan Inovasi ini belum bisa menyentuh ke seluruh lapisan masyarakat, sama halnya dengan penelitian Aseng Yulanda dan Aldri Frinaldi, bahwa penerapan program identitas kependudukan digital juga dihadapkan pada tantangan masih terdapat masyarakat yang belum terlalu memahami teknologi informasi, terutama di kalangan lansia atau masyarakat dengan tingkat literasi digital yang rendah (Yulanda & Frinaldi, 2023). Inovasi IKD ini juga belum dapat memastikan seluruh masyarakat mahir dalam mengakses aplikasi IKD, sama halnya dengan temuan Sasongko bahwa tidak dapat dipastikan seluruh pengguna smartphone di Kabupaten Bandung mahir mengakses aplikasi yang berhubungan dengan administrasi kependudukan, khususnya aplikasi identitas kependudukan digital (Sasongko, 2023). Kerumitan yang tinggi pada penggunaan IKD juga menjadi hambatan dan membuat masyarakat mengalami kesulitan dalam penggunaannya, sama halnya dengan temuan Yahya dkk bahwa Kompleksitas fitur aplikasi IKD, seperti verifikasi data dan tanda tangan digital, sulit dipahami (Yahya et al., 2024).

Perbedaan temuan didapati dalam hal persepsi masyarakat, masyarakat Kota Tangerang dalam menilai inovasi IKD masih belum memberikan dampak terhadap penghematan waktu, berbeda dengan temuan Yahya dkk yang menyatakan masyarakat mengakui potensi penghematan waktu dan efisiensi dalam urusan administrasi (Yahya et al., 2024). Hambatan yang ada memerlukan solusi dan upaya yang tepat, agar Inovasi IKD ini dapat diterima dan dapat diterapkan secara optimal. Penulis menemukan temuan penting berupa pentingnya sosialisasi secara masif kepada masyarakat. Sosialisasi dilakukan dengan maksud memperkenalkan IKD, cara aktivasi dan manfaat dari IKD. Sama halnya dengan temuan Bella dan Widodo untuk memastikan bahwa implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) dapat tepat sasaran, ada beberapa hal yang harus diperhatikan. Pertama, perlu dilakukan sosialisasi yang luas kepada masyarakat tentang manfaat dan cara penggunaan IKD (Bella & Widodo, 2024). Perbaikan aplikasi IKD secara berkala juga dibutuhkan dalam rangka mempermudah masyarakat dan perluasan manfaat, sama dengan temuan Aseng Yulanda dan Aldri Frinaldi bahwa pemerintah juga perlu terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap program identitas kependudukan digital agar dapat memberikan layanan yang lebih baik dan efektif bagi masyarakat. Dengan demikian, inovasi program identitas kependudukan digital dapat menjadi salah satu langkah penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Indonesia (Yulanda & Frinaldi, 2023). Tingkat keamanan yang tinggi dari IKD memberikan rasa kepercayaan yang tinggi dari masyarakat, IKD memiliki tingkat keamanan yang lebih baik dibandingkan inovasi sebelumnya. Sama halnya dengan temuan Aseng Yulanda dan Aldri Frinaldi IKD juga dapat meningkatkan keamanan dan privasi data, mengurangi risiko pemalsuan dokumen, pencurian identitas, dan penyalahgunaan data pribadi (Yulanda & Frinaldi, 2023).

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penulis menemukan temuan yang sangat menarik terkait dengan upaya Disdukcapil Kota Tangerang dalam mempermudah proses aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) bagi masyarakat. Saat ini, Disdukcapil tengah mengembangkan cara inovatif untuk melakukan aktivasi IKD

melalui video conference. Inovasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat karena mereka tidak perlu datang langsung ke kantor untuk mengaktifkan IKD mereka. Dengan memanfaatkan teknologi komunikasi jarak jauh ini, masyarakat dapat melakukan proses aktivasi secara praktis dan efisien dari rumah atau tempat lain, yang tentunya mengurangi waktu dan biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat. Selain itu, penulis juga menemukan bahwa di Kota Tangerang, telah dipercaya untuk menjalankan aplikasi Mal Pelayanan Publik (MPP) digital, yang merupakan salah satu terobosan dalam sistem pelayanan publik yang terintegrasi. MPP digital ini menggabungkan berbagai layanan publik dalam satu platform, yang memudahkan masyarakat untuk mengakses berbagai layanan secara lebih efisien dan tanpa harus melakukan antrian panjang di berbagai instansi. Salah satu persyaratan utama untuk dapat menggunakan aplikasi MPP digital ini adalah tingkat aktivasi IKD yang harus melebihi 4,4% dari jumlah penduduk yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa program IKD di Kota Tangerang telah diterima dan dimanfaatkan dengan baik.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan bahwa Inovasi Identitas Kependudukan Digital dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Tangerang Provinsi Banten menurut pendapat Rogers masih belum baik. Dikarenakan dari 5 (lima) dimensi yang ada, hanya satu dimensi yang terpenuhi yaitu dimensi Kesesuaian (*compability*) dan terdapat empat dimensi yang belum tercapai untuk mendukung inovasi Identitas Kependudukan Digital dalam Meningkatkan pelayanan publik yaitu dimensi keuntungan relatif (*relative advantage*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan dicoba (*trialability*), dan kemudahan diamati (*observability*).

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni pada waktu penelitian. Di karenakan rentan waktu penelitian kurang lebih 15 Hari kerja.

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 dengan fokus kolaborasi dan integrasi pelayanan untuk mewujudkan salah satu tujuan dari IKD yaitu mempermudah dan mempercepat transaksi pelayanan publik atau privat dalam bentuk digital.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil dan Dinas Penanaman Modal & Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tangerang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan peneliti.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Bella, V. S., & Widodo, D. (2024). 2 Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) Dalam Menunjang Pelayanan Publik Masyarakat Di Kecamatan Tambaksari. *Jurnal Administrasi Publik*, VI(1), 14–31.
- Bonson, E., Torres, L., Royo, S., & Flores, F. (2012). Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities. *Government Information Quarterly*, 29(2), 123. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.10.001>
- Gatiningsih. (2015). Identifikasi Data Base Kependudukan sebagai Produk Pelaksanaan Sistem, Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) di Kabupaten Bandung. *Jurnal Disdukcapil*, 3(2), 107–126.

- Glybovets, A., & Alhawawsha, M. (2017). E-GOVERNMENT VERSUS SMART GOVERNMENT: JORDAN VERSUS THE UNITED STATES. *EUREKA: Social and Humanities*, 3(3), 3–11. <https://doi.org/10.21303/2504-5571.2017.00338>
- Hutasoit, I., & Pribadi, A. S. (2023). Pelayanan Dokumen Akta Kematian Melalui Aplikasi Sedudo Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Konsistuen*, 5((2)), 106–124.
- Mensah, I. K., Zeng, G., & Luo, C. (2020). E-Government Services Adoption: An Extension of the Unified Model of Electronic Government Adoption. *SAGE Open*, 10(2). <https://doi.org/10.1177/2158244020933593>
- Muluk, M. R. K. (2008). *Knowledge Management (Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah)*. Banyumedia.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *INOVASI PELAYANAN PADA ORGANISASI PUBLIK*. PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Purnamasari, D., & Tahir, R. (2025). Efforts to Improve the Public Service Quality : Implementation of a Modern Electronic Tax System , Self-Efficacy , and Taxpayer Compliance. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 09(01).
- Rogers, Everett. M. (1983). *Diffusion of Innovations (3rd ed.)*. Free Press.
- Sasongko, W. R. (2023). IMPLEMENTASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KABUPATEN BANDUNG. *Jurnal Registratie*, V(1), 69–86.
- SIMANGUNSONG, F. (2017). *METODOLOGI PENELITIAN PEMERINTAHAN*. ALFABETA, CV.
- Sugiyono. (2021). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D* (Sutopo, Ed.). ALFABETA, CV.
- Sulila, I., Ilato, R., & Santoso, I. R. (2024). Bureaucratic Reform through Public Policy Implementing Quality Dimensions in Integrated Licensing Services. *Jurnal Administrasi Publik Public Administration Journal*, 14(1), 1–17. <https://doi.org/10.31289/jap.v14i1.10726>
- Wisnu Aditya Aulia Rachman, M., & Dwi Indriyanti, A. (2024). Analisis Penerimaan Pengguna Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Berbasis Mobile Menggunakan Metode Tam (Technology Acceptance Model). *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 05(1), 48–58.
- Yahya, M. R., Hakim, A., & Nanda, I. Y. (2024). Adaptasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Oleh Generasi Baby Boomers Dan Generasi X Di Kabupaten Kampar. *Jdp (Jurnal Dinamika Pemerintahan)*, 7(2), 370–393. <https://doi.org/10.36341/jdp.v7i2.5006>
- Yulanda, A., & Frinaldi, A. (2023). Inovasi Program Identitas Kependudukan Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Kependudukan di Indonesia. *Jurnal Ilmu Humaniora*, VII(2), 1–12. <https://online-journal.unja.ac.id/index.php/titian>