

IMPLEMENTASI PROGRAM UTILITAS INTEGRASI DATA DIRI SENDIRI (TAS GRATIS) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALU PROVINSI SULAWESI TENGAH

AGUNG PRASETYO

NPP. 32.0843

Asdaf Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah

Program Studi Studi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil

Email: 32.0843@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Drs. Arnold Poli, S.H., M.AP

ABSTRACT

Problem/Background (GAP): *Although the Population and Civil Registration Office of Palu City has implemented a Self-Data Integration Utility Program (Tas Gratis) based on Digital Identity (IKD) to improve the quality of population administration services, the level of community participation in IKD activation is still low, reaching only 3.76% of the 10% target. This indicates a gap between the availability of technology and its utilization by the community, caused by low digital literacy, insufficient socialization, and limited supporting infrastructure. Purpose:* This study aims to analyze the implementation of the Free Bag Program in population administration services at the Population and Civil Registration Office of Palu City, as well as to identify the factors hindering its implementation and efforts to optimize it. **Method:** This study uses a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through in-depth interviews, direct observation, and document analysis. The analysis was conducted with reference to George Edward III's implementation theory, which includes four elements: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. **Results/Findings:** The results of the study indicate that the implementation of the Free Bag Program in Palu City is quite good, especially in terms of internal communication and the commitment of the implementers. However, there are still several obstacles, such as low digital literacy among the community, limited number of experts, and lack of technological infrastructure. The Population and Civil Registration Office of Palu City has made various optimization efforts, including direct socialization to the community and technical training for employees, but their effectiveness still needs to be improved. **Conclusion:** The implementation of the Free Bag Program is considered to be quite good in supporting the digitization of population services in Palu City. However, challenges in the form of limited human resources, infrastructure, and digital literacy among the community still need further attention. Enhancing public awareness, providing technical training, and ensuring adequate infrastructure support are key to optimizing the implementation of this program.

Keywords: *Free Bags, Digital Population Identity, Population Administration, Program Implementation, Palu City.*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu telah menerapkan Program Utilitas Integrasi Data Diri Sendiri (Tas Gratis) berbasis Identitas Kependudukan Digital (IKD) untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, tingkat partisipasi masyarakat dalam aktivasi IKD masih rendah, yakni hanya

mencapai 3,76% dari target 10%. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara ketersediaan teknologi dengan tingkat pemanfaatannya oleh masyarakat, yang disebabkan oleh rendahnya literasi digital, kurangnya sosialisasi, dan keterbatasan infrastruktur pendukung. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Program Tas Gratis dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dan upaya optimalisasi penerapannya. **Metode:** Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Analisis dilakukan dengan mengacu pada teori implementasi dari George Edward III yang mencakup empat elemen: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. **Hasil/Temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Program Tas Gratis di Kota Palu sudah cukup baik, terutama dalam hal komunikasi internal dan komitmen pelaksana. Namun, masih terdapat beberapa hambatan, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan jumlah tenaga ahli, dan kurangnya infrastruktur teknologi. Dinas Dukcapil Kota Palu telah melakukan berbagai upaya optimalisasi, termasuk sosialisasi langsung ke masyarakat dan pelatihan teknis bagi pegawai, namun efektivitasnya masih perlu ditingkatkan. **Kesimpulan:** Implementasi Program Tas Gratis dinilai sudah cukup baik dalam mendukung digitalisasi pelayanan kependudukan di Kota Palu. Namun, tantangan berupa keterbatasan SDM, infrastruktur, dan literasi digital masyarakat masih perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Peningkatan sosialisasi, pelatihan teknis, serta dukungan infrastruktur yang memadai menjadi kunci dalam mengoptimalkan penerapan program ini. **Kata Kunci:** Tas Gratis, Identitas Kependudukan Digital, Administrasi Kependudukan, Implementasi Program, Kota Palu.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi kependudukan merupakan instrumen penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menjamin hak setiap warga negara dalam memperoleh dokumen kependudukan seperti KTP, KK, dan akta pencatatan sipil. Seiring perkembangan teknologi dan peningkatan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan terintegrasi, digitalisasi pelayanan publik menjadi keniscayaan. Hal ini selaras dengan amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yang menyatakan bahwa "pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dapat dilakukan secara online dan terintegrasi untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat."

Menjawab tantangan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu meluncurkan program Tas Gratis (Utilitas Integrasi Data Diri Sendiri) berbasis Identitas Kependudukan Digital (IKD). Program ini bertujuan untuk mengintegrasikan data kependudukan masyarakat ke dalam satu aplikasi digital yang terhubung dengan berbagai layanan publik, seperti BPJS, NPWP, perbankan, dan kepemiluan. IKD diharapkan menjadi solusi untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan secara cepat dan aman, serta mendukung terwujudnya single identity number dalam sistem administrasi pemerintahan yang modern.

Namun, meskipun telah diluncurkan secara resmi pada Februari 2023 dan menjadi bagian dari transformasi pelayanan publik berbasis digital, tingkat partisipasi masyarakat dalam aktivasi IKD masih sangat rendah. Berdasarkan data dari Dinas Dukcapil Kota Palu (2023), capaian aktivasi IKD hanya sebesar 3,76% dari target 10% jumlah penduduk yang wajib KTP. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara ketersediaan teknologi dan tingkat pemanfaatannya oleh

masyarakat. Beberapa faktor yang menjadi penyebab rendahnya angka aktivasi IKD antara lain adalah keterbatasan pemahaman masyarakat terhadap teknologi digital, kurangnya sosialisasi, serta keterbatasan infrastruktur pendukung, terutama di wilayah dengan akses internet terbatas.

Selain faktor eksternal tersebut, secara internal, Dinas Dukcapil Kota Palu juga menghadapi kendala dalam bentuk keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi digital, kurangnya pelatihan yang berkelanjutan, serta belum optimalnya integrasi kelembagaan lintas sektor yang seharusnya mendukung suksesnya implementasi IKD. Padahal, pemerintah pusat telah mendorong percepatan transformasi digital dalam layanan publik melalui kebijakan nasional Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE, yang menekankan pentingnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana pelaksanaan program Tas Gratis ini berjalan di lapangan, sejauh mana manfaatnya dirasakan oleh masyarakat, serta bagaimana strategi dan kolaborasi lintas sektor yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Palu dalam menghadapi berbagai tantangan implementasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh dan menjadi bahan evaluasi bagi penguatan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kota Palu dan daerah lainnya.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Gap permasalahan dalam penelitian ini terletak pada ketidaksesuaian antara tujuan program digitalisasi administrasi kependudukan melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) dengan kondisi implementatif di lapangan. Meskipun pemerintah telah menyediakan infrastruktur dan merancang inovasi pelayanan melalui program Tas Gratis sebagai bagian dari upaya mewujudkan pelayanan publik yang efisien dan terintegrasi, tingkat partisipasi masyarakat dalam mengadopsi IKD masih sangat rendah. Hal ini dibuktikan dengan capaian aktivasi IKD yang hanya sebesar 3,76% dari target 10% penduduk wajib KTP di Kota Palu. Rendahnya literasi digital, kurangnya sosialisasi dari instansi terkait, serta keterbatasan infrastruktur dan kompetensi sumber daya manusia menjadi hambatan yang signifikan. Kesenjangan ini menunjukkan bahwa ketersediaan teknologi belum sepenuhnya diimbangi dengan kesiapan masyarakat dan kelembagaan dalam mengimplementasikannya secara efektif.

1.3 Penelitian Terdahulu

1. Sasongko, R. W. (2023). Implementasi identitas kependudukan digital di Kabupaten Bandung. Hasil penelitian menyatakan bahwa Disdukcapil, sebagaimana instansi pelaksana di bidang administrasi kependudukan, memiliki kesiapan cukup melaksanakan identitas kependudukan digital. Layanan berkenaan dengan identitas kependudukan digital dapat diintegrasikan dengan inovasi layanan telah ada dan diselenggarakan pada Disdukcapil Kabupaten Bandung. Seiring dengan tingkat kemampuan dan persepsi masyarakat terhadap penggunaan aplikasi smartphone beragam, maka perlu diupayakan sosialisasi dan edukasi secara.
2. Aprilia, R. R. V., & Wahyudi, K. E. (2023). Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Balai RW Kelurahan Kalirungkut Surabaya. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dalam pelaksanaan kebijakan dalam program IKD di Balai Desa Kalirungkut adalah baik dan memiliki arah yang jelas. Komunikasi berjalan dengan baik, sikap atau perilaku yang diterima oleh masyarakat juga baik, kemudian sumber daya dalam pelaksanaan program layanan IKD juga sangat baik.

3. Yulanda, A., & Frinaldi, A. (2023). Inovasi Program Identitas Kependudukan Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Kependudukan di Indonesia. *Titian: Jurnal Ilmu Humaniora*, 7(2), 415-426. Hasil analisis menunjukkan bahwa program identitas kependudukan digital menjadi solusi atas berbagai kendala dalam pengelolaan dokumen, seperti kehilangan, kerusakan, pemalsuan, dan proses manual yang tidak efisien. Program ini juga mengatasi keterbatasan akses layanan di berbagai wilayah. Namun, tantangan muncul dari rendahnya pemahaman teknologi, khususnya di kalangan lansia dan masyarakat dengan literasi digital rendah. Penelitian ini menekankan pentingnya inovasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik dan menjawab permasalahan masyarakat.
4. Trisnawati, L. C. K. (2023). IMPLEMENTASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA. Implementasi Identitas Kependudukan Digital di Disdukcapil Kota Surakarta telah memenuhi empat faktor keberhasilan menurut teori George C. Edward III, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hambatan internal mencakup kendala akses database dan belum adanya kebijakan resmi, sedangkan hambatan eksternal meliputi keterbatasan perangkat serta rendahnya kesadaran masyarakat. Hingga 2023, capaian baru mencapai 5,7% dari target 25%, meskipun percepatan terus dilakukan melalui sosialisasi dan program jemput bola.
5. Nurdiana, I., & Ayumi, K. (2024). Implementasi aplikasi identitas kependudukan digital (IKD) di Disdukcapil Kota Tanjungpinang. Implementasi IKD menghadapi beberapa hambatan, namun upaya komunikasi dan sikap yang baik menunjukkan keseriusan dalam mewujudkan kesuksesan program.
6. Ernawati, S., & Rahayu, S. (2024). Analisa Usability Pada Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Menggunakan Metode Usability Testing. Melalui Usability Testing, ditemukan bahwa aplikasi digital kependudukan memperoleh skor di bawah nilai minimum untuk aspek efektivitas, sementara aspek efisiensi memperoleh skor yang memenuhi standar. Adapun kepuasan pelanggan, hasil dari kuesioner menunjukkan hasil yang optimal.
7. Anryana, S., Yamin, A., & Fietroh, M. N. (2024). Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat. Penerapan *E-Government* Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat telah memberikan dampak positif bagi pelayanan kependudukan dalam cara melayani dan berinteraksi dengan masyarakat sehingga sangat membantu masyarakat dalam mengakses dokumen kependudukan.
8. Nafiah, N., & Oktariyanda, T. A. (2024). Kompleksitas Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Dalam Rangka Pencatatan Identitas Kependudukan Di Kabupaten Nganjuk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi IKD di Kabupaten Nganjuk menghadapi kendala seperti rendahnya literasi teknologi masyarakat, sosialisasi yang belum merata, serta seringnya kesalahan sistem. Inovasi ini juga kurang efektif bagi lansia dan penyandang disabilitas. Penelitian menyarankan perbaikan sistem dan perluasan sosialisasi kepada masyarakat.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan yang berbeda dari studi sebelumnya, menggunakan data terkini di lapangan serta melibatkan informan yang lebih beragam untuk memperoleh pandangan yang komprehensif. Fokus penelitian diarahkan pada celah kajian (research gap) yang bersifat spesifik dan kontekstual, yakni terkait implementasi program utilitas integrasi data diri sendiri (Tas Gratis) dalam layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah. Oleh karena itu, penelitian ini dinilai relevan dan penting dalam memberikan kontribusi ilmiah sekaligus menawarkan solusi praktis bagi peningkatan pelayanan publik di wilayah tersebut..

1.5 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi program utilitas integrasi data diri sendiri (tas gratis) dalam pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah.

II. METODE

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif karena dianggap paling sesuai untuk mengeksplorasi secara mendalam dinamika sosial dan kompleksitas yang terkait dengan implementasi program utilitas integrasi data diri sendiri (tas gratis) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah. Pendekatan ini relevan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang bersifat eksploratif dan interpretatif, melibatkan berbagai aktor, proses, serta dinamika kelembagaan. Dalam penelitian kualitatif, penulis berperan sebagai instrumen utama, dengan tujuan untuk menetapkan fokus penelitian dan memilih informan dari berbagai sumber data (Rukajat, 2018). Garg (2016) menyatakan bahwa metode kualitatif telah digunakan sejak lama dalam kajian sosial-politik, meskipun refleksi metodologisnya masih tergolong baru. Nurdin dan Hartati (2019) menyebut metode ini sebagai pendekatan naturalistik karena dilaksanakan dalam konteks alami, serta sering kali disebut etnografis karena asal-usulnya dalam studi antropologi budaya. Ciri khas dari pendekatan ini adalah penggunaan data naratif dan deskriptif. Crowther dan Lauesen (2017) menambahkan bahwa metode ini menggunakan bahasa alami, melibatkan sampel kecil yang dipilih secara purposive sampling, serta berfokus pada individu, kejadian, atau konteks tertentu—menjadikannya sangat sesuai untuk kajian mendalam terhadap kasus tertentu.

Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik purposive sampling, dengan mempertimbangkan keterlibatan langsung dan pemahaman mereka mengenai implementasi program Tas Gratis di Kota Palu. Informan terdiri dari Kepala dan Sekretaris Dinas Dukcapil sebagai pengambil kebijakan, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Administrator Database sebagai pelaksana teknis, serta Operator Program SIAK dan Tas Gratis sebagai pelaksana di lapangan. Masyarakat Kota Palu juga dilibatkan sebagai informan untuk memahami pengalaman dan persepsi mereka terhadap layanan IKD. Pemilihan informan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif dari perspektif kebijakan, teknis, hingga pengguna layanan.

Dalam praktiknya, penelitian kualitatif memerlukan berbagai jenis data seperti wawancara, catatan lapangan, dokumen, dan data sekunder lainnya. Simangunsong (2017:192) menekankan bahwa inti dari pendekatan ini adalah pencarian makna yang bersifat subjektif dan bergantung pada pengalaman masing-masing partisipan. Aspek penting lainnya adalah penggunaan instrumen yang tepat untuk pengumpulan data. Bhaskar dan Manjuladevi (2016) menjelaskan bahwa

instrumen seperti formulir observasi, panduan wawancara, dan kuesioner berfungsi sebagai alat bantu untuk mengumpulkan informasi yang relevan. Pengembangan instrumen ini dilakukan melalui empat tahap, yaitu: merumuskan konsep berdasarkan kerangka teori, menentukan dimensi konsep, memilih indikator yang sesuai, dan menyusun indeks sebagai ukuran komprehensif dari indikator-indikator tersebut.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis mengukur implementasi program utilitas integrasi data diri sendiri (*tas gratis*) dalam pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah menggunakan konsep Teori Implementasi dari George Edward III (1980). Menurut Edward, terdapat empat kunci dalam Implementasi, yaitu:

1. Komunikasi
2. Sumber Daya
3. Disposisi (Sikap Pelaksana)
4. Struktur Birokrasi.

3.1 Implementasi Program Utilitas Integrasi Data Diri Sendiri (Tas Gratis) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah

3.1.1 Komunikasi

Komunikasi merupakan unsur vital dalam implementasi kebijakan publik, terutama pada program yang berbasis digital seperti *Tas Gratis*. Keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan pemerintah dalam menyampaikan informasi secara tepat dan konsisten kepada para pelaksana kebijakan. Dalam konteks program *Tas Gratis*, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu telah berupaya untuk membangun jalur komunikasi yang jelas dan terstruktur agar setiap pelaksana memahami perannya, tanggung jawabnya, serta teknis pelaksanaan program ini. Komunikasi yang efektif juga bertujuan untuk mencegah miskomunikasi, meningkatkan partisipasi masyarakat, serta menyelaraskan pemahaman antara pelaksana dan pengguna layanan.

1. Transmisi Informasi Yang Tepat Kepada Pelaksana

Transmisi informasi yang tepat merupakan kunci agar pelaksana di lapangan dapat menjalankan tugasnya sesuai arahan. Berdasarkan wawancara dan observasi, diketahui bahwa Disdukcapil Kota Palu telah menyelenggarakan rapat internal dan sosialisasi berkala kepada para pelaksana program *Tas Gratis*. Informasi disampaikan melalui jalur formal seperti surat tugas, instruksi langsung dari atasan, dan grup komunikasi internal. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala teknis terkait pemahaman teknis digitalisasi yang perlu ditingkatkan melalui pelatihan lanjutan. Namun secara umum, transmisi informasi dinilai cukup efektif dalam mendukung implementasi program.

2. Konsistensi Informasi Yang Disampaikan

Konsistensi dalam penyampaian informasi sangat diperlukan untuk memastikan tidak terjadi bias pemahaman antara satu pelaksana dengan yang lain. Hasil dokumentasi dan wawancara menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu secara konsisten menyampaikan informasi dan arahan melalui saluran komunikasi yang sama. Protokol dan petunjuk teknis juga diperbaharui secara periodik sesuai perkembangan sistem dan kebijakan pusat. Meskipun telah konsisten dalam penyampaian, perlu adanya penyempurnaan dalam

penyebaran informasi kepada masyarakat secara luas agar tidak hanya pelaksana yang memahami, tetapi juga publik sebagai penerima layanan dapat mengetahui manfaat dan prosedur dari program *Tas Gratis*.

3.1.2 Sumber Daya

Sumber daya merupakan elemen vital dalam keberhasilan implementasi kebijakan publik, termasuk dalam pelaksanaan Program Utilitas Integrasi Data Diri Sendiri (Tas Gratis) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palu. Dalam konteks ini, sumber daya mencakup dua aspek utama, yakni kompetensi dan profesionalitas pelaksana, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung.

1. Kompetensi dan Profesionalitas Pelaksana.

Ditemukan bahwa kompetensi dan profesionalitas pegawai yang terlibat, khususnya di posisi Administrator Database Kependudukan Ahli Muda dan Operator Program SIAK dan Tas Gratis, masih belum mencukupi secara kuantitas. Hanya terdapat enam orang yang mengisi dua peran penting tersebut, yang menyebabkan beban kerja tinggi dan berisiko menghambat kelancaran pelayanan. Kekurangan tenaga kerja ini diakui oleh para pejabat bidang pelayanan dan para pelaksana teknis di lapangan, yang menyatakan perlunya tambahan personel dengan keterampilan yang sesuai agar proses pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan maksimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2. Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Disdukcapil Kota Palu telah memiliki fasilitas yang memadai, seperti komputer yang cukup, jaringan Wi-Fi gratis, serta ruang bermain anak dan ruang menyusui. Fasilitas tersebut mendukung kenyamanan dan efisiensi layanan. Namun, dari sisi masyarakat, masih ada saran untuk peningkatan, seperti penambahan pendingin ruangan di ruang tunggu dan perluasan area parkir, mengingat cuaca Kota Palu yang panas dan terbatasnya lahan parkir saat ini.”

3.1.3 Disposisi (Sikap Pelaksana)

Disposisi (Sikap Pelaksana) merupakan elemen penting dalam implementasi kebijakan, karena berkaitan dengan kesediaan, komitmen, dan konsistensi para pelaksana dalam menjalankan program. Dalam konteks Program Utilitas Integrasi Data Diri Sendiri (Tas Gratis) di Kota Palu, disposisi para pelaksana memainkan peran krusial untuk memastikan keberhasilan pelaksanaan program aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) secara maksimal.

1. Konsisten Dalam Menjalankan Program

Hasil wawancara dengan Kepala Dinas Dukcapil Kota Palu menunjukkan bahwa lembaga ini secara konsisten melaksanakan program Tas Gratis melalui kegiatan sosialisasi yang terus-menerus kepada masyarakat. Hal ini diperkuat oleh pernyataan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang menyebutkan bahwa program tersebut telah berjalan sekitar enam bulan dengan capaian aktivasi IKD mencapai 5.225 pengguna hingga tahun 2024. Konsistensi dalam menjalankan kebijakan ini mencerminkan komitmen yang kuat dari pelaksana untuk tetap berada pada jalur implementasi sesuai rencana awal, serta melakukan evaluasi jika ditemukan kekeliruan teknis dalam pelaksanaan.

2. Komitmen Pelaksana Terhadap Program

Komitmen pelaksana juga menjadi kunci dalam menjamin keberlangsungan program. Kepala Dinas Dukcapil Kota Palu menegaskan pentingnya kerja sama semua pihak, termasuk antusiasme masyarakat, guna mendukung keberhasilan program Tas Gratis. Selain itu,

operator program menyatakan bahwa mereka memiliki komitmen besar untuk mengedukasi masyarakat tentang pentingnya aktivasi IKD, agar permasalahan dokumen kependudukan dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksana tidak hanya sekedar menjalankan tugas, tetapi juga memiliki tanggung jawab moral terhadap keberhasilan program.

3.1.4 Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan fondasi penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan publik karena mencerminkan kejelasan mekanisme kerja dan sistematika prosedur pelaksanaan. Dalam konteks pelaksanaan program Tas Gratis, struktur birokrasi yang efektif mencerminkan adanya koordinasi yang baik, distribusi tugas yang tepat, serta pengambilan keputusan yang cepat dan efisien.

1. Kejelasan Mekanisme Kerja

Mekanisme kerja di Disdukcapil Kota Palu telah dirancang dan dilaksanakan dengan jelas dan terstruktur. Pelaksanaan program mengikuti hierarki pelaporan yang rapi mulai dari staf pelaksana hingga pimpinan, dengan penekanan terhadap kepatuhan terhadap arahan pimpinan. Hal ini terlihat dari konsistensi pelaporan, arahan yang disampaikan pimpinan kepada seluruh bidang, dan respons cepat terhadap kendala yang dihadapi masyarakat. Kejelasan alur kerja juga tercermin dalam kerja sama yang solid antar bidang dan ketersediaan informasi yang diperlukan untuk pelaksanaan program.

2. Sistematika Prosedur Pelaksanaan

Prosedur pelaksanaan program Tas Gratis telah disusun secara sistematis, mulai dari pencatatan aktivitas layanan hingga pelaporan berkala kepada Walikota sebagai pimpinan tertinggi. Pelaksanaan ini mencakup penyusunan laporan perkembangan kependudukan yang rutin dievaluasi, sehingga memungkinkan monitoring dan perbaikan berkelanjutan. Struktur prosedural yang tertib ini memungkinkan pelaksanaan kebijakan yang lebih terkendali dan selaras dengan tujuan pelayanan publik yang ingin dicapai.

3.2 Tantangan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu Untuk Mengimplementasikan Program Utilitas Integrasi Data Diri Sendiri (Tas Gratis)

Dalam implementasi Program Utilitas Integrasi Data Diri Sendiri (Tas Gratis), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palu menghadapi berbagai tantangan yang kompleks, baik dari sisi internal kelembagaan maupun dari eksternal masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, tantangan utama berasal dari rendahnya literasi digital masyarakat, terbatasnya pemahaman tentang manfaat Identitas Kependudukan Digital (IKD), dan resistensi dalam proses aktivasi karena masih mengandalkan dokumen fisik. Di sisi lain, tantangan internal mencakup keterbatasan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi teknis dalam pengelolaan aplikasi digital, serta infrastruktur penunjang yang belum merata di seluruh wilayah Kota Palu. Masih adanya gap antara target capaian yang ditetapkan dalam surat perjanjian kinerja dengan realisasi lapangan juga menjadi indikator belum optimalnya pemanfaatan program ini. Hal ini menunjukkan bahwa untuk menyukseskan program digitalisasi administrasi kependudukan, diperlukan upaya strategis seperti peningkatan kapasitas SDM, penguatan infrastruktur, serta sosialisasi berkelanjutan kepada masyarakat luas.

3.3 Upaya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu Dalam Implementasi Program Utilitas Integrasi Data Diri Sendiri (Tas Gratis) Di Kota Palu

Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu telah melakukan berbagai upaya dalam mengimplementasikan Program Utilitas Integrasi Data Diri Sendiri (Tas Gratis) untuk mendorong peningkatan aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD). Upaya ini dimaksudkan untuk menjawab tantangan rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan layanan IKD serta keterbatasan sumber daya manusia yang tersedia di lingkungan Disdukcapil.

Beberapa upaya utama yang dilakukan antara lain: Pertama, meyakinkan masyarakat akan pentingnya penggunaan IKD sebagai identitas digital yang aman dan terintegrasi. Strategi ini dilakukan melalui pendekatan persuasif dan kegiatan langsung ke masyarakat, seperti sosialisasi di momen car free day, dengan memberikan bingkisan atau souvenir sebagai bentuk apresiasi kepada masyarakat yang berpartisipasi. Kedua, untuk mengatasi kekurangan tenaga pegawai yang berkompeten, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengusulkan penambahan personil melalui jalur honorer atau PPPK. Pegawai yang direkrut akan diberikan pelatihan dan pembekalan khusus, agar mampu menjalankan tugas secara profesional dan mendukung efektivitas pelaksanaan program.

Upaya-upaya ini mencerminkan komitmen Disdukcapil Kota Palu dalam mengatasi hambatan implementasi serta memastikan keberlanjutan dan peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan berbasis digital kepada masyarakat.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan utama dalam penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Program Utilitas Integrasi Data Diri Sendiri (Tas Gratis) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palu telah berjalan cukup baik dalam aspek komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Namun demikian, beberapa tantangan seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan SDM yang kompeten, dan infrastruktur yang belum merata tetap menjadi kendala nyata yang memengaruhi pencapaian target aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD).

Hasil ini sejalan dengan penelitian Trisnawati (2023) yang juga menemukan bahwa keberhasilan implementasi IKD di Kota Surakarta dipengaruhi oleh empat faktor utama George Edward III, yakni komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Namun, capaian di Kota Palu masih tergolong rendah dengan angka aktivasi 3,76% dari target 10%, dibandingkan Surakarta yang mencapai 5,7%. Hal ini menandakan adanya kebutuhan untuk memperkuat strategi komunikasi dan kapasitas internal di Kota Palu. Selain itu, penelitian Yulanda & Frinaldi (2023) menunjukkan bahwa IKD berpotensi menjadi solusi atas berbagai kendala administratif seperti pemalsuan dokumen dan proses manual. Temuan tersebut juga tercermin di Palu, di mana program Tas Gratis dianggap sebagai inovasi yang mendukung integrasi layanan publik, meskipun realisasinya masih menghadapi kendala pemanfaatan karena keterbatasan pemahaman masyarakat, khususnya di wilayah dengan literasi digital rendah. Sasongko (2023) dalam penelitiannya di Kabupaten Bandung menekankan pentingnya edukasi dan sosialisasi untuk mendukung keberhasilan penerapan IKD. Hal serupa ditemukan dalam penelitian ini, di mana Disdukcapil Kota Palu melakukan sosialisasi melalui berbagai cara termasuk partisipasi di kegiatan publik seperti car free day, namun efektivitasnya belum optimal. Kemudian, penelitian Aprilia & Wahyudi (2023) menyatakan bahwa keberhasilan program IKD sangat dipengaruhi oleh konsistensi komunikasi dan sikap pelaksana yang mendukung. Di Kota Palu, disposisi pelaksana sudah cukup kuat, ditandai dengan komitmen dan konsistensi mereka dalam menjalankan program

serta edukasi kepada masyarakat. Namun demikian, tantangan dalam hal sumber daya dan keterbatasan pelatihan teknis masih memerlukan perhatian.

Secara keseluruhan, dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, implementasi Tas Gratis di Kota Palu masih menunjukkan kesenjangan antara kebijakan nasional dan praktik lokal. Namun, upaya-upaya seperti penambahan tenaga honorer dan peningkatan fasilitas pelayanan menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam mendorong keberhasilan program. Dengan demikian, penelitian ini memperkaya literatur dengan memberikan perspektif lokal yang kontekstual terkait dinamika implementasi IKD, sekaligus menegaskan perlunya pendekatan kolaboratif dan adaptif dalam penerapan inovasi digital layanan publik.

IV. KESIMPULAN

Implementasi Program Utilitas Integrasi Data Diri Sendiri (Tas Gratis) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu telah berjalan secara efektif dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan, yakni mempercepat aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Program ini telah dilaksanakan melalui mekanisme komunikasi yang tepat kepada pelaksana, dukungan sumber daya yang cukup, sikap pelaksana yang konsisten, dan struktur birokrasi yang mendukung. Meskipun demikian, implementasi program tidak lepas dari berbagai tantangan, seperti rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan jumlah dan kapasitas sumber daya manusia, serta belum optimalnya infrastruktur teknologi di beberapa wilayah. Untuk mengatasi tantangan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu telah mengupayakan sejumlah strategi seperti peningkatan kegiatan sosialisasi, pendekatan langsung ke masyarakat, pelatihan teknis bagi pegawai, dan penguatan kerja sama lintas sektor. Secara keseluruhan, upaya ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam mendorong transformasi pelayanan publik yang lebih responsif, inklusif, dan berbasis digital.

Keterbatasan Penelitian: Penelitian ini menghadapi tantangan utama terkait waktu dan pendanaan, yang berpengaruh pada hasil yang diperoleh yang tidak maksimal.

Arah Masa Depan Penelitian (future work): Penulis menyadari bahwa temuan dalam penelitian ini masih bersifat awal, sehingga disarankan untuk melakukan penelitian lanjutan di lokasi yang sama dengan fokus pada implementasi program utilitas integrasi data diri sendiri (tas gratis) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih dan penghargaan yang mendalam kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah, beserta seluruh jajarannya, atas kesempatan yang diberikan untuk melaksanakan penelitian ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi yang signifikan terhadap kelancaran dan keberhasilan penelitian ini.

VI. Daftar Pustaka

Buku dan Jurnal

Anryana, S., Yamin, A., & Fietroh, M. N. (2024). Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- Kabupaten Sumbawa Barat. *JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 7(1), 188-193. [Penerapan E-Government Melalui Aplikasi Identitas Kependudukan Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Barat | JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan](#)
- Aprilia, R. R. V., & Wahyudi, K. E. (2023). Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) Di Balai RW Kelurahan Kalirungkut Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(19), 645-650. [Implementasi Program Identitas Kependudukan Digital \(IKD\) Di Balai RW Kelurahan Kalirungkut Surabaya | Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan](#)
- Bhaskar, S. B., & Manjuladevi, M. (2016). Methodology for research II. *Indian Journal of Anaesthesia*, 60(9), 646–651. <https://doi.org/10.4103/0019-5049.190620>
- Crowther, D., & Lauesen, L. M. (2017). Qualitative methods. *Handbook of Research Methods in Corporate Social Responsibility*, 225–229. <https://doi.org/10.4324/9781315672632-5>
- Edward III, M. S. (1980). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press.
- Ernawati, S., & Rahayu, S. (2024). Analisa Usability Pada Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Menggunakan Metode Usability Testing. *BIOS: Jurnal Teknologi Informasi Dan Rekayasa Komputer*, 5(1), 12-19. [Analisa Usability Pada Aplikasi Identitas Kependudukan Digital Menggunakan Metode Usability Testing | BIOS : Jurnal Teknologi Informasi dan Rekayasa Komputer](#)
- Garg, R. (2016). Methodology for research I. *Indian Journal of Anaesthesia*, 60(9), 640–645. <https://doi.org/10.4103/0019-5049.190619>
- Nafiah, N., & Oktariyanda, T. A. (2024). Kompleksitas Penerapan Aplikasi Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Dalam Rangka Pencatatan Identitas Kependudukan Di Kabupaten Nganjuk. *Publika*, 705-714. [KOMPLEKSITAS PENERAPAN APLIKASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL \(IKD\) DALAM RANGKA PENCATATAN IDENTITAS KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN NGANJUK | Publika](#)
- Nurdiana, I., & Ayumi, K. (2024). Implementasi aplikasi identitas kependudukan digital (IKD) di Disdukcapil Kota Tanjungpinang. *Harmoni Sosial: Jurnal Pengabdian Dan Solidaritas Masyarakat*, 1(2), 50-58. [Implementasi Aplikasi Identitas Kependudukan Digital \(IKD\) Di Disdukcapil Kota Tanjungpinang | Harmoni Sosial : Jurnal Pengabdian dan Solidaritas Masyarakat](#)
- Nuridin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Surabaya: Media Sahabat Surabaya.
- Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif: Qualitative Research Approaches*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Sasongko, R. W. (2023). Implementasi identitas kependudukan digital di Kabupaten Bandung. *Jurnal Registratie*, 5(3148), 69-86. [IMPLEMENTASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KABUPATEN BANDUNG - ipdn Repository](#)
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. cet. 1. Bandung: Alfabeta
- Trisnawati, L. C. K. (2023). IMPLEMENTASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA. [IMPLEMENTASI IDENTITAS KEPENDUDUKAN DIGITAL DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA](#)
- Yulanda, A., & Frinaldi, A. (2023). Inovasi Program Identitas Kependudukan Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Kependudukan di Indonesia. *Titian: Jurnal Ilmu Humaniora*, 7(2), 415-426. [Inovasi Program Identitas Kependudukan Digital dalam Upaya](#)

Peraturan

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE

