

Efektivitas Pelayanan Pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur

Neni Nuraeni¹, Dede Syahrudin²

neni3396@gmail.com¹

dede.syahrudin@unida.ac.id²

ABSTRAK

Efektivitas merupakan elemen kunci dalam konteks organisasi yang berperan penting dalam menentukan keberhasilan pencapaian tujuan atau sasaran. Istilah "efektivitas" berasal dari kata "effective," yang berarti "berhasil" atau "berjalan dengan baik." Konsep ini berkaitan erat dengan prinsip sebab-akibat, efektivitas dianggap sebagai hasil dari berbagai variabel yang berfungsi sebagai penyebab. Secara umum, efektivitas mengacu pada sejauh mana tujuan yang telah direncanakan dapat dicapai melalui proses tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas pelayanan pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur, yang dipicu oleh beragam tanggapan positif dan negatif dari masyarakat. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pembuatan IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur tergolong cukup efektif, meskipun masih terdapat beberapa kendala.

Kata Kunci: efektivitas, pelayanan, IKD

PENDAHULUAN

Identitas Kependudukan Digital (IKD) adalah salah satu inovasi teknologi yang diterapkan oleh pemerintah Indonesia dalam bidang pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Inovasi ini, yang diprakarsai oleh Kementerian Dalam Negeri, merupakan langkah strategis untuk mengelola data kependudukan secara digital, terutama dalam konteks pandemi COVID-19. Inisiatif ini dimaksudkan untuk mempermudah akses dan penggunaan layanan kependudukan bagi masyarakat di tengah pembatasan fisik yang diberlakukan selama pandemi (Kemendagri, 2023).

Seiring dengan meredanya pandemi, pemerintah memperluas layanan dengan menyediakan opsi pelayanan baik secara offline maupun online. Inovasi ini dirancang untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan era digital dan bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Menurut Mesiono *et al*, (2020), lembaga layanan elektronik pemerintah memegang peran penting dalam menyediakan informasi yang luas terkait penggunaan layanan, baik untuk keperluan manajemen pelayanan maupun untuk meningkatkan kualitas layanan itu sendiri. Pengimplementasian teknologi digital dalam pelayanan publik tidak hanya terbatas pada administrasi kependudukan, tetapi juga mencakup sektor pemerintahan, industri, pendidikan, dan keamanan nasional, yang semuanya dapat dilakukan secara digital. Efisiensi penggunaan teknologi diharapkan dapat meningkatkan produktivitas dan menurunkan biaya operasional. Sebaliknya, penggunaan teknologi yang kurang efisien berpotensi meningkatkan biaya produksi dan mengurangi efisiensi layanan (Hidayat, 2019).

Registrasi kependudukan adalah salah satu komponen utama dalam pengelolaan data kependudukan dari perspektif masyarakat. Daftar jumlah penduduk merupakan dokumen resmi yang diajukan kepada instansi pelaksana sebagai bukti pencatatan dan pengendalian penduduk yang sah. Pada tanggal 3 Juni 2022, aplikasi IKD resmi diluncurkan sebagai bagian dari layanan berbasis Android, yang dapat diakses melalui smartphone dan berfungsi sebagai alternatif pengganti e-KTP fisik. Sejak peluncurannya, aplikasi IKD telah diunduh lebih dari 10 juta kali, yang menunjukkan tingginya antusiasme masyarakat, termasuk di Kabupaten Cianjur, dalam menyambut inovasi ini.

Inovasi yang dilakukan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (Ditjen Dukcapil Kemendagri) terbukti telah memenuhi harapan masyarakat terhadap peningkatan kualitas layanan publik. Hal ini dibuktikan dengan rating aplikasi IKD di Google Playstore dan App Store, yang memperoleh skor 3,2 dari 5,0, menunjukkan bahwa masyarakat memberikan apresiasi yang cukup positif terhadap layanan tersebut (Kemendagri, 2023).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat efektivitas pelayanan pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur. Melalui analisis yang komprehensif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran terkait tingkat keberhasilan implementasi layanan digital ini, serta mengidentifikasi tantangan dan peluang yang ada dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di era digital. Hasil dari evaluasi ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi pemerintah dalam mengoptimalkan penggunaan teknologi digital dalam pelayanan kependudukan.

METODE PENELITIAN

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif, yang menghasilkan data dalam bentuk kata-kata tertulis dan lisan dari informan yang diamati oleh peneliti. Fokus penelitian ini adalah pada efektivitas pelayanan pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur. Informan penelitian mencakup Kasubag Pelayanan Identitas Kependudukan, Kasubag Pelayanan Administrasi Khusus, serta 10 orang masyarakat yang telah menggunakan aplikasi IKD. Teknik pengumpulan data yang diterapkan meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti juga terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan pembuatan IKD di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur untuk mempermudah peneliti dalam melakukan observasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Nanda selaku Kepala Bidang Pelayanan IKD, Bapak Wisnu yang bertugas di Bidang Pelayanan Administrasi Khusus, serta sepuluh orang masyarakat yang telah melakukan aktivasi IKD, teridentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD), sebagaimana diuraikan berikut ini:

Efektivitas Pelayanan Pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Efektivitas pelayanan pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur dapat dikatakan efektif, meskipun masih terdapat beberapa kendala di area yang memerlukan perbaikan. Selama KKL, penulis mengamati bahwa proses pendaftaran dan aktivasi IKD telah berjalan sesuai prosedur dengan waktu pelayanan yang relatif cepat. Penggunaan teknologi digital memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil. Namun, efektivitas ini masih dipengaruhi oleh infrastruktur teknologi yang bervariasi di tiap daerah, yang kadang menyebabkan keterlambatan atau kesulitan akses bagi masyarakat di wilayah dengan jaringan internet yang kurang stabil.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Penerimaan dan Kepuasan Masyarakat

Faktor utama yang mempengaruhi tingkat penerimaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan IKD meliputi kemudahan penggunaan aplikasi, aksesibilitas teknologi, serta pemahaman masyarakat terhadap manfaat IKD. Melalui kegiatan sosialisasi yang dilakukan selama KKL, ditemukan bahwa masyarakat yang memiliki smartphone dengan konektivitas internet yang baik cenderung lebih puas dengan layanan ini. Selain itu, tingkat literasi digital juga berperan penting; masyarakat yang lebih paham teknologi lebih cepat menerima dan merasa puas dengan layanan IKD. Namun, bagi sebagian masyarakat yang kurang familiar dengan teknologi, terdapat kecenderungan untuk merasa kesulitan dalam proses pendaftaran dan aktivasi, yang berdampak pada tingkat kepuasan mereka.

Kendala dan Tantangan dalam Implementasi Layanan IKD

Implementasi layanan IKD di Kabupaten Cianjur menghadapi beberapa kendala dan tantangan. Salah satu kendala utama adalah infrastruktur teknologi yang belum merata di seluruh wilayah Kabupaten Cianjur, terutama di daerah pedesaan. Selain itu, tingkat literasi digital masyarakat yang bervariasi juga menjadi tantangan tersendiri. Banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memahami cara penggunaan

aplikasi IKD, sehingga memerlukan bantuan dari petugas Disdukcapil. Upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi kendala ini termasuk dengan meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat serta menyediakan bantuan langsung dalam proses instalasi dan aktivasi IKD di tempat-tempat publik.

Peran Teknologi Digital dalam Upaya Meningkatkan Efisiensi dan Kualitas Pelayanan

Teknologi digital, termasuk penerapan IKD, memiliki peran penting dalam upaya meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Cianjur. Penerapan aplikasi digital memungkinkan proses administrasi yang lebih cepat dan efisien, mengurangi kebutuhan masyarakat untuk datang langsung ke kantor Disdukcapil, serta mengurangi beban kerja petugas. Teknologi ini juga mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, dengan data yang dapat diakses dan diverifikasi secara cepat dan akurat. Meskipun demikian, keberhasilan implementasi teknologi digital ini sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan tingkat literasi digital masyarakat, yang masih menjadi area yang perlu diperhatikan untuk pengembangan lebih lanjut.

Efektivitas pelayanan pembuatan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Cianjur dapat diukur dengan menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Isbandono, (2024) Beberapa indikator tersebut adalah pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan mengacu pada sejauh mana proses pelayanan telah berhasil mencapai tujuan yang diharapkan. Berdasarkan hasil wawancara, program IKD yang merupakan inisiatif dari Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia telah memperlihatkan beberapa keberhasilan. IKD diterapkan sebagai solusi atas permasalahan kekosongan blangko e-KTP yang sering terjadi, sehingga memperlambat proses penerbitan e-KTP. Selain itu, penerapan IKD juga berpotensi menghemat anggaran negara karena tidak lagi membutuhkan blangko

fisik. Di Kabupaten Cianjur, penerapan IKD mendukung visi menjadi smart city dengan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan seperti perbankan dan asuransi. Meskipun demikian, proses aktivasi IKD masih memerlukan bantuan dari Disdukcapil atau kecamatan untuk mencegah penyalahgunaan barcode rahasia yang diperlukan dalam proses aktivasi.

2. Integrasi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, tata cara pelayanan pembuatan IKD telah sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022. Namun, meskipun sosialisasi telah dilakukan, pelayanan ini masih menghadapi berbagai kendala, seperti kurangnya pemahaman masyarakat tentang prosedur aktivasi IKD. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi antara kebijakan pemerintah dan implementasinya di lapangan masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal sosialisasi yang lebih intensif untuk memastikan bahwa tujuan dari pelayanan ini tercapai. Respon masyarakat terhadap layanan ini beragam, dengan beberapa merespon positif dan lainnya menunjukkan ketidakpuasan, terutama karena kurangnya informasi yang tersedia serta keterbatasan layanan IKD di Kabupaten Cianjur.

3. Adaptasi

Temuan penelitian mengidentifikasi berbagai kendala dalam pelaksanaan layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD), khususnya terkait dengan keterbatasan infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia. Koneksi internet yang tidak stabil di beberapa wilayah serta jumlah petugas yang tidak memadai untuk menangani volume masyarakat yang ingin mengaktifkan IKD merupakan tantangan utama. Selain itu, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) memerlukan pelatihan tambahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Keluhan masyarakat sering kali berkisar pada kompleksitas proses aktivasi, yang dianggap rumit, terutama bagi lansia atau individu dengan perangkat yang tidak kompatibel dengan aplikasi IKD. Keterbatasan teknologi,

yang hanya dapat diakses oleh masyarakat dengan perangkat terbaru, juga menjadi hambatan signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan ini

KESIMPULAN

Implementasi layanan Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Cianjur menunjukkan kemajuan signifikan dalam efisiensi dan percepatan administrasi kependudukan, serta mendukung inisiatif smart city. Meskipun demikian, tantangan utama yang dihadapi meliputi infrastruktur teknologi yang belum merata, variasi tingkat literasi digital masyarakat, dan kapasitas pegawai yang perlu ditingkatkan. Koneksi internet yang tidak stabil dan perangkat yang tidak kompatibel juga menghambat proses. Sosialisasi dan pelatihan tambahan diperlukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat dan adaptasi pegawai. Secara keseluruhan, layanan IKD telah memberikan dampak positif, namun perbaikan di area-area ini akan lebih meningkatkan efektivitas dan kepuasan masyarakat.

REFERENSI

- Astuti, W., & Setiawan, I. (2024). Efektivitas Implementasi Migrasi Kartu Tanda Penduduk Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Oku Timur, Sumatera Selatan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 9(1), 47-60.
- Darmalaksana, W. (2018). Log Book Penelitian: Teknis Pencatatan Input, Proses dan Output. <https://digilib.uinsgd.ac.id/id/eprint/9873>
- Gibson, J. L., Ivancevich John, M., & Donnelly Jr, J. (1985). Organisasi Jilid 1 Edisi Kelima.
- Hidayat, E. S. (2019). Analisis implementasi kebijakan administrasi kependudukan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Garut. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(4), 8-16. <http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v5i4.1741>

- Indonesia, R. (2009). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Jakarta: Sekretariat Negara*.
- Isbandono, P. (2024). Efektivitas Pelayanan Pembuatan KTP Digital Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. *Jurnal Inovasi Administrasi Negara Terapan (Inovant)*. 2(2).
- Juliswara, V., & Muryanto, F. (2022). Model Penanggulangan Hoax Mengenai Berita Covid 19 untuk Pengembangan Literasi Digital Masyarakat di Indonesia. *JIIP- Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*. 5(7), 2587-2596.
- Kemendagri, D. (2023). Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Mesiono, M., Hadijaya, Y., Abdillah, A., & Suwandi, S. (2021). Implementasi Manajemen Humas dalam Peningkatan Mutu Layanan Berbasis Digital di SMP Islam Terpadu Al-Hijrah Deli Serdang. *Jurnal Lensa Mutiara Komunikasi*, 5(1), 83-98. <https://doi.org/10.51544/jlmk.v5i1.1646>
- Mulyani, A., & Atmanati, A. (2021). Pengembangan Aplikasi Pengecekan Status Pembuatan KTP Elektronik. *Jurnal Algoritma*, 18(1), 237-245.
- Nomor, P. M. D. N. (72). Tahun 2022 Tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras. *Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital*.
- Pakei, B. (2016). Konsep dan Analisis (Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi Daerah). *Jayapura: Taushia*.
- Pasolong, H. (2007). Teori Administrasi Publik, Bandung. [https:// repository. poliupg. ac.id/id/eprint/48/1/Gabungan%20lengkap%20%28NXPowerLite%20Copy%209.pdf](https://repository.poliupg.ac.id/id/eprint/48/1/Gabungan%20lengkap%20%28NXPowerLite%20Copy%209.pdf)
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). Inovasi pelayanan pada organisasi publik. <http://eprints2.ipdn.ac.id/id/eprint/846/1/Inovasi%20Pelayanan%20Organisas%20Publik%20COPY.pdf>
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang

Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*. 1(2), 13-22.

Sucahyowati, H. (2017). *Pengantar Manajemen: Sebuah Pengantar*. Wilis. https://books.google.co.id/books?id=gt9mDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Sutrisno, E. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Group. Syamsir, 2013. *Manajemen dan Organisasi*. CV. Alfabeta. Bandung.